

Digitized by the Internet Archive in 2022 with funding from University of Toronto













For 1986-87 issue see: CRI microfiche

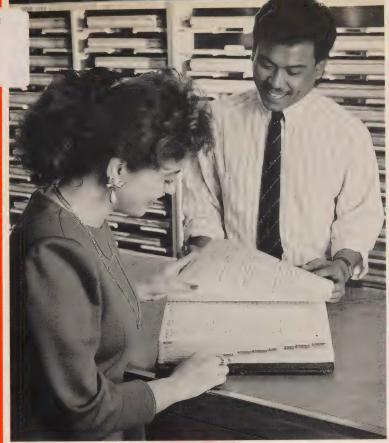
CA7 MM -P65 mfe

#88-03848



CAD ON CC -AS6





# FOCUS ON SERVICE AU SERVICE DU PUBLIC

ANNUAL REPORT 1987-1988 RAPPORT ANNUEL





### Honourable Lincoln Alexander Lieutenant-Governor of Ontario

December, 1988

The Ministry of Consumer and Commercial Relations is pleased to submit its annual report of operations for the fiscal year April 1, 1987 to March 31, 1988.

## L'Honorable Lincoln Alexander Lieutenant-gouverneur de l'Ontario

Décembre 1988

Le ministère de la Consommation et du Commerce a l'honneur de vous présenter son rapport annuel pour l'exercice du 1<sup>er</sup> avril 1987 au 31 mars 1988.

William Wrye

Minister/Le ministre



# **Table of Contents**

Minister's Message	4
Deputy Minister's Message	6
Business Practices Division The Motor Vehicle Dealers Compensation Fund The Ontario New Home Warranty Program The Travel Industry Act Compensation Fund	8 14 15 15
Registration Division	16
Technical Standards Division	21
Policy and Administration Information Technology Division Legal Services Policy and Planning Support Services Division	26 26 27 28 29
Commercial Registration Appeal Tribunal	33
Liquor Control Board of Ontario	36
Liquor Licence Board of Ontario	39
Ontario Racing Commission	41
Legislation Administered	44
Financial Statements	46
Organization of the Ministry	48
List of Plates	50

# Table des matières

Message du ministre	4
Message de la sous-ministre	$\epsilon$
Division des pratiques commerciales Fonds d'indemnisation des commerçants de	14
véhicules automobiles Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario	15
Fonds d'indemnisation de l'industrie du tourisme	15
Division de l'enregistrement	10
Division des normes techniques	2
Politiques et administration Division de la technologie de l'information Services juridiques Politiques et planification	21 21 21 21 2
Division des services de soutien	_
Commission d'appel des enregistrements commerciaux	3
Régie des alcools de l'Ontario	3
Commission des permis de vente d'alcool de l'Ontario	3
Commission des courses de l'Ontario	4
Législation	4
États financiers	4
Organigramme	4
Description des photos	-



# Message from the Minister

Modern legislation and technological innovation, backed by a commitment to serving our customers—this is the vision that directed us last year. On the legislative front, we laid the foundation for more responsive consumer protection through the review of all the legislation and issues handled by our Business Practices Division. At the same time, we addressed the immediate challenges of our marketplace through new legislation and regulations.

In this age of information, it's vitally important for consumers to have all the facts they need to make informed decisions. As a result, disclosure requirements are featured in most of our new laws. For example, the Motor Vehicle Repair Act states that motorists can request a written estimate that repair shops must adhere to within reason. New regulations under the Travel Industry Act also require full price disclosure. While disclosure rules help prevent problems, other measures minimize them. For example, by restricting contract lengths and initiation fees, the new Prepaid Services Act limits potential consumer losses. Because it applies to fitness clubs, modelling schools and similar services, but not problem-free transactions such as

# Le message du ministre

Moderniser nos lois, encourager l'innovation technique et s'efforcer de toujours mieux servir le public, telle était la vision qui guida nos pas l'année dernière.

Sur le plan législatif, nous avons jeté les bases d'une plus grande protection du consommateur en reconsidérant toutes les lois en vigueur et les questions traitées par la Division des pratiques commerciales.

Parallèlement, nous avons adopté de nouveaux textes législatifs pour relever les défis immédiats de notre marché.

À l'ère de l'information, il est absolument indispensable que le public puisse prendre des décisions en connaissance de cause, ce que nous avons voulu faciliter en insérant dans la plupart des nouvelles lois des dispositions relatives à la divulgation.

Prenons l'exemple de la Loi sur les réparations de véhicules automobiles, qui donne aux automobilistes le droit de demander un devis des réparations et oblige les ateliers à s'y conformer dans la mesure du possible. Aux termes des nouveaux règlements pris en application de la Loi sur les agences de voyages, celles-ci sont également tenues de communiquer aux consommateurs le prix total à payer.

Ces dispositions permettent d'éviter un certain nombre de problèmes, d'autres de les minimiser. Ainsi, en limitant la durée des contrats et les frais d'adhésion, la nouvelle *Loi sur les services prépayés* réduit les risques de préjudices pour les particuliers.

Cette nouvelle loi, qui vise, entre autres, les clubs de conditionnement physique, les écoles de formation de mannequins, mais non les opérations sans risque telles que les ventes de billets de théâtre payés d'avance, est caractéristique de la nouvelle démarche, plus globale, plus flexible, que nous avons choisie pour mieux protéger le public.

Nous nous sommes également penchés sur les secteurs de croissance dans le domaine du crédit et avons apporté des modifications à la *Loi sur les renseignements concernant le consommateur* afin d'empêcher les agences de renseignements d'utiliser les renseignements personnels à des fins qui n'ont pas été autorisées par le public.

Étant donné l'inquiétude suscitée par l'essor du marché de l'immobilier dans la région de Toronto, nous avons accru la protection des logements neufs dans le cadre du Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario. Le ministère a également travaillé en étroite collaboration avec les responsables du régime et l'industrie pour éviter les retards des dates de clôture des transactions et remédier à d'autres problèmes.

En déposant la *Loi sur les pompes funèbres prépayées*, qui protégerait l'argent déposé à l'avance et empêcherait les tactiques de vente agressives, nous procédons à l'uniformisation de la réglementation de cette industrie, pour laquelle on prévoit un rythme de croissance des plus élevés.

Grâce aux bouleversements technologiques, la Division de l'enregistrement, la plus grande base de données du ministère, traverse une période très intéressante.

prepaid theatre tickets sales, this new law typifies the comprehensive, yet flexible approach we are taking

with consumer protection.

Attention was also focused on the growth areas of credit, where changes to the Consumer Reporting Act prevent credit reporting agencies from using personal information for purposes not authorized by the consumer.

In response to concerns underscored by the Torontoarea real estate boom, coverage for new homes was strengthened under the Ontario New Home Warranty Program. The ministry also worked closely with the warranty program and the industry to develop solutions to delayed closings and other problems.

Through the introduction of the Prepaid Funeral Services Act, which would protect money paid in advance and help prevent high-pressure sales tactics, we moved toward consistent regulation of the bereavement sector, expected to become one of our fastest-growing

industries

With technological innovation, exciting developments are taking place in the Registration Division, the largest database in the Ontario government. Following a successful pilot project, a fully automated titles and mapping system is being introduced in six more land registry offices. The system for recording liens on personal property is being upgraded and expanded to handle corporate securities pledged as collateral, when the proposed Personal Property Security Act goes into effect. Last year, the Companies Branch also was relocated to accommodate the planned computer system for keeping track of all businesses operating in Ontario.

Just as more responsive consumer protection laws enhance our services, so will technology yield benefits to our customers. Eventually, customers will be able to access all the data maintained by the Registration Division, either through computer networks, or by visiting any land registry office. What's more, in all parts of the ministry, automation will free staff from routine clerical tasks so they can more efficiently assist our clients. Our commitment to customer service can be represented by the changes that have transformed our liquor stores from the sterile outlets that were the norm not so long ago, to the colorful and helpful retailers of today. The customer was also our prime consideration in many other activities, such as the extension of French-language services and our promotion of Consumer Week.

It's rewarding to lead a ministry willing to go that extra mile to fulfil its traditional responsibilities for consumer protection and safety. Yet, it's even more gratifying to be ushering in a new era of customer service. Our challenge is to produce legislation, innovation and customer service that responds to the changes that have swept our marketplace...a challenge that I can proudly say is being met by the Ministry of Consumer and

Commercial Relations.

Le projet pilote s'étant révélé un succès, un système informatisé de recherche de titres et de cartographie est mis en place graduellement dans six autres bureaux d'enregistrement immobilier.

Les logiciels servant à l'enregistrement des privilèges sur les biens meubles seront améliorés, ce qui permettra de traiter les sûretés des entreprises lorsque la *Loi sur les* 

sûretés mobilières entrera en vigueur.

La Direction des compagnies a dû aussi déménager pour permettre la mise en place du nouveau système informatique qui devrait aider à mieux suivre les activités de toutes les entreprises établies en Ontario.

Tout comme une protection plus complète du consommateur, sur le plan légal, se traduit par un accroissement de nos services, la technologie sera dans l'intérêt du public. Nos clients pourront un jour consulter toutes les données de la Division de l'enregistrement, que ce soit par le biais des réseaux informatiques ou en se rendant dans n'importe quel bureau d'enregistrement des droits immobiliers.

Sans oublier que l'automatisation dégagera les employés du ministère de nombreuses tâches courantes et leur permettra, en contrepartie, de mieux s'occuper de nos clients.

Nous avons tenu la promesse que nous avions faite au public d'améliorer les services offerts, comme le montrent les transformations qu'ont subies les magasins d'alcool. Ces pitoyables points de vente que nous connaissions il n'y a pas si longtemps sont devenus aujourd'hui des magasins de détail animés et au personnel serviable.

Le consommateur était également au centre de bien d'autres activités du ministère, comme l'accroissement des services en français et la promotion de la Semaine de la consommation.

Il est très enrichissant de diriger un ministère qui est prêt à donner un petit coup de pouce supplémentaire pour assumer ses responsabilités traditionnelles en matière de protection et de sécurité du consommateur.

Mais il est encore plus satisfaisant d'inaugurer une

nouvelle ère au service du public.

Il nous incombe de légiférer, d'encourager l'innovation technique et de toujours mieux servir le public en accord avec l'évolution profonde du marché. Il s'agit là d'un véritable défi qu'à ma grande fierté, le ministère de la Consommation et du Commerce relève très honorablement.

WILL Word



# Deputy Minister's Message

A more responsive and efficient ministry was the result of our activities over the past fiscal year. Our responsiveness can be demonstrated by the initiatives that are transforming our traditional paper-driven organization into a more customer-focused service operation.

They include the Legislative Review Project, which is examining the consumer protection laws administered by the Business Practices Division in order to recommend changes that will better meet the needs of today's consumers and business people. The LRP report is

expected to be released this summer.

The technological changes being introduced by the Registration Division are also aimed at improving customer service. Plans are being made for full automation of the province's land registration and mapping systems as well as the development of an electronic database for all businesses operating in Ontario. As part of the government's corporate initiatives to decentralize some of its operations, the Office of the Registrar General will be relocated to Thunder Bay, Ont.

Efficiency is being served by the new Information Technology Division, created this year to ensure that the most appropriate technology is applied. Consis-

# Le message de la sous-ministre

Un ministère plus réceptif et plus efficace, tel est le résultat de ce dernier exercice.

La plus grande sensibilité du ministère est inscrite dans les mesures qui ont été prises et qui transforment petit à petit un appareil traditionnellement dominé par la paperasserie en un service axé sur le consommateur.

Ces initiatives comprennent notamment le Projet de révision des lois, examen général des lois sur la protection du consommateur dont l'application relève de la Division des pratiques commerciales. L'objet de ce projet est de recommander des changements reflétant les besoins des particuliers et des entreprises d'aujourd-hui. Le rapport devrait être publié cet été.

La modernisation de la Division de l'enregistrement répond également au souci de toujours mieux servir le public. On prépare actuellement la mise sur pied d'un régime d'enregistrement entièrement informatisé des droits immobiliers et des plans fonciers à l'échelle provinciale et la création d'une base de données portant sur toutes les entreprises établies en Ontario.

Dans le cadre de la politique de décentralisation partielle du gouvernement, le Bureau du registraire général déménagera à Thunder Bay (Ontario).

L'efficacité relève de la nouvelle Division de la technologie de l'information, créée l'année passée pour s'assurer que la technologie employée correspond aux besoins de l'heure. Quant à la réalisation des objectifs commerciaux, la responsabilité en revient au Comité de direction des systèmes, qui regroupe divers hauts fonctionnaires.

La Division des normes techniques a aussi entrepris un examen général portant à la fois sur le rôle qu'elle joue dans le maintien de la sécurité publique et les moyens dont elle dispose pour combiner ressources, recettes et dépenses.

Par ailleurs, le ministère a dressé un plan stratégique quinquennal axé sur les résultats, qui vise à renforcer l'unité interne et s'est engagé à offrir au public un service de premier ordre.

Il vient également de mettre sur pied un système d'évaluation des programmes pour veiller à la pertinence des activités du ministère.

Le prochain exercice sera marqué par la poursuite de ces programmes et la prise de nouvelles initiatives, telles qu'une étude sur l'accessibilité et les ressources humaines afin de créer un milieu de travail plus productif

Toutes ces mesures permettront de moderniser le ministère, de le rendre plus flexible et plus sensible à l'évolution.

Je suis sure que notre évolution rapide nous rend de plus en plus réceptifs aux besoins du public et mieux équipés pour faire face aux bouleversements technologiques et démographiques qui ébranlent notre société.

Les changements qui se sont produits au sein du ministère ont exigé une adaptation de la part des employés du ministère, ce qu'ils ont fait avec l'obligeance et l'enthousiasme indispensables à la réussite de notre politique à l'égard du public.

tency with business objectives is being assured by the Systems Steering Committee, comprising a cross-section of senior officials.

A base review is under way in the Technical Standards Division, to analyse its public safety role and means of linking resources, revenues and expenditures.

At the ministry level, a five-year, result-oriented strategic planning process was put in place to build organizational unity and a commitment to public service excellence. A program evaluation process is also being introduced, to ensure the continuing effectiveness of ministry activities. Over the next fiscal year, we will see these programs continued and the launching of new initiatives, such as a customer access study and human resource policies aimed at achieving a more productive work environment.

All of these measures are designed to modernize the ministry, enabling it to achieve increased flexibility and become more responsive to change. I am confident we are moving rapidly toward a ministry that is more sensitive to our customers' needs and better prepared to deal with the major technological and demographic changes

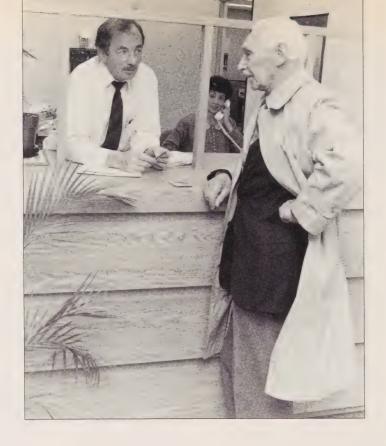
taking place in our society.

Meeting the challenge of change has meant adjustments for ministry staff. However, they have exhibited a positive and enthusiastic response which is essential in meeting our focus on customer service. More than that, their commitment is critical in realizing the vision, articulated by senior management, of "a lean, largely self-financing, customer-service focused organization featuring quick access, responsiveness, flexibility and outreach."

Car de leur engagement dépend la concrétisation de notre vision, qui se résume, pour reprendre les paroles de la haute direction du ministère, à "une organisation réduite à l'essentiel, largement autonome sur le plan financier et à vocation publique, caractérisée par un accès facile ainsi que sa réceptivité, sa souplesse et son rayonnement."

e fu

Valerie Gibbons



# **Business Practices Division**

REGULATOR, INVESTIGATOR, ADVISER AND MEDIATOR FOR ONTARIO CONSUMERS

ntario consumers expect a safe and fair marketplace, and the Business Practices Division's mandate is to help ensure those expectations are met. In its primary role as consumer protector, the division investigates and monitors consumer complaints and maintains certain standards of conduct in business and industry.

Through its licensing and registering functions, the division regulates the real estate industry, motor vehicle dealerships and salespeople, travel agents and wholesalers, itinerant (door-to-door) sellers, collection agencies, consumer reporting agencies, bailiffs, and paperback and periodical distributors.

Compensation funds have been established in the travel and motor vehicle areas to protect consumers

# La Division des pratiques commerciales

RÉGLEMENTE, ENQUÊTE, CONSEILLE ET SERT D'INTERMÉDIAIRE AU SERVICE DES CONSOMMATEURS DE L'ONTARIO.

a Division des pratiques commerciales a le mandat d'assurer la sécurité et l'honnêteté du marché au profit des consommateurs de l'Ontario. Dans son rôle premier qui consiste à protéger le consommateur, la Division étudie les plaintes des consommateurs et y donne suite par des enquêtes. Elle impose aussi certaines normes de conduite en affaires et dans les industries.

Par l'entremise de ses fonctions d'autorisation et d'enregistrement, la Division réglemente l'industrie immobilière, les concessionnaires automobiles et leur personnel des ventes, les agents de voyages et les grossistes, les vendeurs itinérants, les agences de recouvrement, les organismes de renseignements concernant who are the victims of bankrupt or unscrupulous operators.

The division works to resolve conflicts through mediation where possible and to foster a marketplace environment beneficial to both consumers and businesses.

# Legislative Review Project

With a mandate to bring forward proposals that would assist in the development of a new consumer protection strategy for Ontario, the Legislative Review Project reviewed each piece of consumer legislation administered by the Business Practices Division.

Some of the review team's proposals have already been incorporated into improved consumer protection initiatives announced by the ministry in the past year. New travel regulations requiring mandatory inspection of new and renovated accommodations and full price disclosure were approved. The Ontario New Home Warranty Program coverage was strengthened, and new-home buyers can now expect full disclosure on closing delays and substitutions.

The project's final report was in the final stages of completion at year-end.

# **Business Regulation Branch**

The Business Regulation Branch oversees registering and regulating businesses. Its more than 90,000 registrants and regulated organizations represent many business sectors including collection agencies, cemeteries, bailiffs, real estate brokers and salespeople, credit bureaus, motor vehicle dealers and the travel industry. The branch processes more than 140,000 registration transactions per year.

#### Cemeteries Act

EAST FACTS.

The cemeteries regulation section regulates the operation of all Ontario cemeteries, crematoria, mausolea and columbaria, and handles discoveries of unmarked burial sites. This year the office co-ordinated a project to repatriate U.S. war dead from the War of 1812, discovered at a construction site in Fort Erie, Ont.

mormers.				
	′85-′86	′86-′87	′87-′88	
Financial and statistical filings				
received	1,502	1,836	6,154	
Site inspections conducted	1,654	590	285	
Applications received	719	1,282	969	
Compliance directives processed	263	1,806	1,998	
Public inquiries received	3,323	2,118	1,487	
Complaints investigated	99	129	148	

7,560

7,761 11,041

### Condominium Act

Total operational output

An enhanced computerized information system made

les consommateurs, les huissiers et les distributeurs de livres brochés et de périodiques.

Des fonds d'indemnisation ont été créés dans le domaine du tourisme et des véhicules automobiles pour protéger les consommateurs victimes de faillites ou d'exploitants sans scrupules.

La Division tente de résoudre les conflits par la médiation lorsque cela est possible et d'encourager un marché favorable à la fois aux consommateurs et aux entreprises.

### Le projet de révision des lois

Mandaté pour formuler des propositions qui aideront à la mise au point d'une nouvelle stratégie en matière de protection des consommateurs de l'Ontario, le projet de révision des lois a examiné chaque texte législatif en matière de consommation administré par la Division des pratiques commerciales.

Plusieurs des recommandations des responsables de la revue ont déjà été mises en pratique par le ministère au cours du dernier exercice afin de mieux protéger les consommateurs. De nouveaux règlements sur l'industrie du tourisme portant sur l'inspection obligatoire des logements neufs et rénovés et sur la divulgation complète des tarifs ont été approuvés. Les garanties offertes par le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario ont été améliorées et les acheteurs de maisons neuves peuvent maintenant s'attendre à l'entière divulgation des retards et des substitutions.

À la fin de l'exercice, la production du rapport final et des recommandations générales du projet était sur le point d'être terminée.

# Direction de la réglementation des entreprises

La Direction de la réglementation des entreprises est chargée de l'enregistrement et de la réglementation des entreprises. Les 90 000 entreprises et plus qui sont enregistrées et réglementées représentent plusieurs secteurs d'activité dont les agences de recouvrement, les cimetières, les huissiers, les agents immobiliers, les courtiers en immeubles, les agences d'évaluation du crédit, les commerçants de véhicules automobiles et l'industrie du tourisme. La Direction traite plus de 140 000 transactions d'enregistrement par année.

#### Loi sur les cimetières

La Section de réglementation des cimetières veille au fonctionnement de tous les cimetières, crématoires, mausolées et colombaires en Ontario et intervient aussi lors de la découverte de tombes non marquées. Cette année, le bureau a coordonné un projet visant à rapatrier les dépouilles de soldats américains morts à la guerre de 1812, découvertes dans un chantier de construction à Fort Érié (Ontario).

possible improved distribution of information to condominium corporation boards, the legal profession and the public. Condominiums maintained their strength in the Ontario housing market this year. Over 2,500 condominium corporations are listed, representing more than 210,000 units.

### **Consumer Protection Act**

The ministry successfully defended a Supreme Court of Ontario action relating to full disclosure when advertising financing costs for automobile purchasing. Ontario's legislation regarding disclosure to consumers of the true cost of borrowing remains one of the strictest in North America.

To ensure ethical business transactions, the ministry continued its regulation of itinerant sellers, such as home renovators and driveway pavers.

### Consumer Reporting Act

Consumer reporting agencies, such as credit bureaus, are regulated under this act. It states the kind of information a consumer reporting agency can report, stipulates how it can be used and protects the consumer from outdated or inaccurate information.

New legislation to prevent the prescreening by credit grantors of consumer credit files without prior notification was introduced in December.

### Discriminatory Business Practices Act

The nine reports of discriminatory business practices received were resolved without the need for charges. Business agreements resulting in discrimination on the basis of race, creed, nationality, color, ancestry, place of origin, sex or geographical location are prohibited under this act.

### Motor Vehicle Dealers Act

Transactional fairness for automobile buyers has become an increasing concern for this office. It continued to resolve complex consumer issues while monitoring ethical and advertising practices in the industry. The registrar proposed to refuse or revoke 80 registrations and responded to 23,000 information inquiries.

#### Real Estate and Business Brokers Act

The Ontario housing market experienced unprecedented growth during the year. In the midst of this activity, the growth in the number of registered real estate salespeople and brokers was no surprise, increasing to nearly 53,000 from 50,000. Ensuring high standards of entry into the industry for new registrants continued to be a priority. More than 34,000 complaints and information requests were handled.

#### Travel Industry Act

New regulations providing additional protection for Ontario consumers were approved during the year. The comprehensive travel protection initiatives require

### STATISTIQUES BRÈVES:

,	85-'86	′86-′87	′87-′88
Fiches financières et			
statistiques reçues	1 502	1 836	6 154
Inspections de lieux	1 654	590	285
Demandes reçues	719	1 282	969
Directives de conformité traitées	263	1 806	1 998
Demandes de renseignements			
reçues	3 323	2 118	1 487
Enquêtes sur plaintes	99	129	148
Total des activités	7 560	7 761	11 041

### Loi sur la copropriété par déclaration

L'amélioration du système d'information géré par ordinateur a permis une meilleure diffusion de l'information aux conseils d'administration des associations de copropriétaires; aux avocats et au public. Les copropriétés ont continué d'occuper une part importante du marché immobilier en Ontario cette année.

Plus de 2 500 associations de copropriétaires représentant plus de 210 000 parties privatives sont enregistrées.

### Loi sur la protection du consommateur

Le ministère a défendu avec succès une instance de la Cour suprême de l'Ontario portant sur la divulgation complète en matière de publicité sur les coûts de financement de l'achat d'une automobile. La loi ontarienne portant sur la divulgation des coûts réels des emprunts au consommateur reste une des plus sévères en Amérique du Nord.

Le ministère a continué à réglementer les vendeurs itinérants, entre autres dans le domaine de la rénovation domiciliaire et du pavage des entrées, afin de s'assurer qu'ils respectent l'éthique commerciale.

# Loi sur les renseignements concernant le consommateur

Cette loi régit les organismes fournisseurs de renseignements concernant le consommateur tels que les agences d'évaluation de crédit. Elle précise le genre de renseignements que peuvent fournir ces organismes, en stipule l'usage et protège le consommateur quant à l'information périmée ou inexacte.

Un projet de loi interdisant la pré-sélection sans préavis des dossiers de renseignements sur les consommateurs par les bailleurs de fonds a été déposé en décembre.

### Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires

Les neuf rapports de pratiques de commerce discriminatoires déposés ont été résolus sans qu'il y ait d'accusation portée. Les accords commerciaux qui donnent lieu à une discrimination fondée sur la race, la croyance, la nationalité, la couleur, l'ascendance, le lieu d'origine, le sexe ou la situation géographique sont interdits en vertu de cette loi.

mandatory inspection of new and renovated accommodations, full disclosure of all service costs and prompt consumer notification of any change in plans or price.

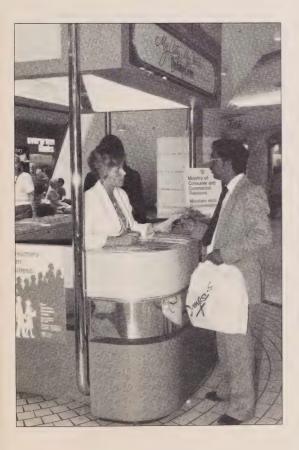
There were fewer travel disruptions and consumer claims against the Travel Industry Compensation Fund, thanks to the registrar's increased number of company financial audits.

The office responded to 38,000 information requests.

### Consumer Services Branch

This branch is made up of the Toronto Consumer Services Bureau, seven regional bureaus and the investigation and enforcement section. Consumer complaints, investigation, mediation, compliance and inspections are handled through this operation.

The failure of more fitness and health clubs continued to be a source of consumer complaint. Legislation was introduced to minimize consumer loss when clubs close. Unfinished new homes and delayed closings increased the bureaus' calls this year, while home renovation problems continued to be a major concern. The bureaus handled 11,000 complaints.



### Loi sur les commerçants de véhicules automobiles

Le bureau se préoccupe de plus en plus de l'équité dans la conduite des affaires avec les acheteurs d'automobiles. Il a continué à trouver des solutions aux problèmes complexes de consommation tout en continuant à surveiller le respect de l'éthique et la publicité dans l'industrie. Le registrateur a proposé de refuser ou de révoquer 80 enregistrements et répondu à 23 000 demandes de renseignements.

### Loi sur le courtage commercial et immobilier

Le marché immobilier en Ontario a connu une croissance sans précédent durant l'exercice. Il n'a donc pas été surprenant, vu cette activité du marché, de constater une augmentation du nombre de courtiers et d'agents enregistrés qui sont passés de 50 000 à près de 53 000. Le maintien de critères élevés d'entrée dans l'industrie pour les nouveaux membres est resté une priorité. Le bureau a donné suite à plus de 34 000 plaintes et demandes de renseignements.

### Loi sur les agences de voyages

De nouveaux règlements garantissant une meilleure protection pour les consommateurs de l'Ontario ont été présentés et adoptés durant l'exercice. La réglementation d'ensemble touchant la protection des voyageurs prévoit l'inspection obligatoire des logements neufs et rénovés destinés aux voyageurs, la divulgation complète de tous les frais de service et l'avis rapide des voyageurs en cas de changement de plans ou de prix.

Grâce à un plus grand nombre de vérifications financières, moins de demandes de compensation du Fonds d'indemnisation de l'industrie du tourisme ont été déposées et, conséquemment, moins de consommateurs ont subi de pertes ou de dérangements dans leur voyage. Le bureau a donné suite à 38 000 demandes de

### Direction des services aux consommateurs

La Direction comprend le Bureau des services aux consommateurs de Toronto, sept bureaux régionaux ainsi que la Section des enquêtes et de l'application de la loi. Ce service s'occupe des plaintes des consommateurs, des enquêtes, de la médiation, de l'application de la loi

et des inspections.

renseignements.

La faillite de clubs de conditionnement physique et de santé a continué de susciter des plaintes des consommateurs. Un projet de loi visant à réduire les pertes du consommateur à la suite de la fermeture de clubs a été déposé. Au cours de l'exercice, les bureaux ont répondu à de nombreux appels concernant les constructions domiciliaires inachevées et les retards dans la conclusion des transactions tandis que les problèmes reliés aux rénovations domicilaires ont continué d'être une source de préoccupations importante. Les bureaux ont donné suite à quelque 11 000 plaintes.

### Investigation and Enforcement

The office conducted more than 600 investigations during the year and laid 508 charges. Fines and restitution payments to consumers totalled \$663,600. Investigations covered a wide range of topics. For example:

A salesman representing a hearing-aid supplier rented a room at a motel in various locations in central Ontario. After distributing flyers advertising free hearing-aid tests, he accepted deposits from consumers, usually seniors. He failed to supply the hearing aids or refund the deposits. The salesman was charged and convicted of fraud and ordered to pay full restitution to the consumers.

An electrical contractor was charged with 27 counts of unfair business practices after he convinced consumers they needed unnecessary and expensive repairs to their homes. He was convicted of nine charges and fined \$7,200.

With apartment vacancies at a premium, some individuals declared themselves rental agents and accepted fees for locating apartments. Agents who act on behalf of landlords are required to be registered under the Real Estate and Business Brokers Act. One unregistered individual charged fees ranging from \$500 to \$1,250 for successful leases on apartments. He was charged with four counts of acting as an unregistered real estate broker and fined \$4,000.

### **Entertainment Standards Branch**

The branch is in the process of integrating the licensing, compliance and administrative functions of the athletics commissioner, theatres and lotteries offices. When fully implemented, one licensing department will administer licensing functions for all special-event activities and one compliance department will investigate all noncompliance matters.

#### Athletics Commissioner

The office of the athletics commissioner continued to administer the regulations of the Athletics Control Act, including the licensing of boxers, wrestlers, officials, physicians and promoters. The intent of regulating these activities is to ensure the safety of participants and the integrity of the sport. Licences were issued for 21 boxing matches, 75 wrestling events and five kickboxing events during the year.

#### Lotteries

Charitable gaming activities showed a marked increase during the year. Of the 4,187 licences issued, 1,926 were for bingos, 1,089 were for Monte Carlo nights, 670 were for raffles and 502 were for "break-open ticket" events. More than \$550 million was spent on charitable gaming in Ontario during the year.

### Enquêtes et application

Au cours de l'exercice, le Service a mené plus de 600 enquêtes et porté 508 accusations. Les amendes aux contrevenants et les paiements de restitution aux consommateurs ont totalisé 663 600 \$. Les enquêtes ont porté sur plusieurs types d'infractions, par exemple :

Le représentant d'un fournisseur de prothèses auditives a loué une chambre de motel dans diverses localités du centre de l'Ontario. Après avoir distribué des dépliants annonçant des tests d'acuité auditive gratuits, il a accepté des dépôts de plusieurs consommateurs, habituellement des personnes âgées, sans livrer les appareils commandés et sans rembourser les dépôts. Le représentant a été accusé de fraude, condamné et chargé de rembourser en totalité les consommateurs.

Vingt-sept chefs d'accusation ont été portés contre un entrepreneur en électricité de Kingston pour pratiques commerciales déloyales après qu'il eût convaincu des consommateurs d'accepter des réparations superflues et coûteuses à leur résidence. Il a été inculpé sous neuf chefs et condamné à 7 200 \$ d'amende.

Étant donné la faible disponibilité d'appartements libres, certaines personnes se sont déclarées agents de location et ont accepté des redevances contre le repérage d'appartements libres. Les agents pour le compte de propriétaires doivent être enregistrés en vertu de la *Loi sur le courtage commercial et immobilier*. Un des individus non enregistrés obtenait des redevances allant de 500 \$ à 1 250 \$ contre signature d'un bail. Il a été inculpé sous quatre chefs d'avoir agi comme courtier immobilier sans enregistrement et condamné à 4 000 \$ d'amende.

# Direction des normes relatives aux divertissements publics

La Direction est en voie d'intégrer les fonctions de délivrance de permis, d'application des règlements et d'administration des bureaux du commissaire des sports professionnels, des salles de cinéma et des loteries. Lorsque l'intégration sera complète, un seul département administrera la délivrance des permis pour tous les événements spéciaux tandis qu'un autre fera enquête dans tous les cas d'inobservation des règlements.

### Commissaire des sports professionnels

Le Bureau du commissaire des sports professionnels a continué d'administrer les règlements de la *Loi sur le contrôle des sports* y compris la délivrance de licences aux boxeurs, aux lutteurs, aux officiels, aux médecins et aux organisateurs. La réglementation de ces activités vise à assurer la sécurité des participants et l'intégrité du sport. Des licences ont été délivrées pour 21 matchs de boxe, 75 programmes de lutte et cinq rencontres de boxe orientale durant le dernier exercice.

#### **Theatres**

The Theatres Act requires the licensing of theatres and film distributors, video retailers and distributors as well as all projection equipment and projectionists in the province. During the year, 6,587 licences were issued.

More than 3,000 inspections of theatres, video stores, bars and lounges were conducted to encourage compliance with the Theatres Act and to ensure that cinemas in Ontario meet safety standards set by the ministry.

In addition to these licensing functions, the theatres section supports the operations of the Ontario Film Review Board. The 31-member board reports to the Ontario legislature through the Minister of Consumer and Commercial Relations.

In January, 1988, the Theatres Act was amended by the legislature to recognize formally the board's status as an independent agency of the government.

During the year, the board reviewed 2,998 films and videos, approving and classifying 2,940. Less than one

per cent were subject to editing.

The board continued to play a key role in providing public information about Ontario's film classification system. The board welcomed many visitors including students to its Leaside offices throughout the year.

### Acts administered:

Athletics Control Act **Bailiffs Act Business Practices Act** Cemeteries Act Collection Agencies Act Condominium Act Consumer Protection Act Consumer Protection Bureau Act Consumer Reporting Act Discriminatory Business Practices Act Motor Vehicle Dealers Act Paperback and Periodical Distributors Act Prearranged Funeral Services Act Real Estate and Business Brokers Act Residential Complex Sales Representation Act Section 190 of the Criminal Code Theatres Act Travel Industry Act

In addition to the above, investigation and enforcement investigates consumer complaints relating to the Partnership Registration Act, the Corporations Act and the Corporations Information Act. Administration of these acts is the responsibility of Registration Division.

# Nonlegislated initiatives:

Equal Credit Opportunity Guidelines Ontario Motor Vehicle Arbitration Plan Petroleum Lease Guidelines The Ontario New Home Warranty Program administers the Ontario New Home Warranties Plan Act and reports to the legislature through the Minister of Consumer and Commercial Relations.

#### Loteries

Les jeux visant à lever des fonds pour des oeuvres de bienfaisance se sont multipliés de façon significative durant l'exercice. Les 4 187 permis délivrés se répartissaient comme suit : 1 926 pour des bingos, 1 089 pour des soirées Monte-Carlo, 670 pour des loteries-tombolas et 502 pour des ventes de billets à fenêtres. Durant l'exercice en Ontario, plus de 550 millions de dollars ont été dépensés dans le cadre de jeux au profit d'oeuvres de bienfaisance.

#### Salles de cinéma

La *Loi sur les salles de cinéma* stipule que les salles de cinéma et les distributeurs de films, les détaillants et les distributeurs de vidéocassettes ainsi que le matériel de projection et les projectionnistes dans la province doivent détenir un permis. Durant l'exercice, 6 587 permis ont été délivrés.

La section a effectué plus de 3 000 inspections de salles de cinéma, de commerces de vidéo et de bars pour encourager la mise en application de la *Loi sur les salles de cinéma* et pour s'assurer que les salles de cinéma en Ontario répondent aux normes de sécurité établies par le ministère.

En plus de délivrer des permis, la section des salles de cinéma appuie les activités de la Commission de contrôle cinématographique de l'Ontario. Formée de 31 membres, la Commission rend compte à l'Assemblée législative de l'Ontario par l'entremise du ministre de la Consommation et du Commerce.

En janvier 1988, l'Assemblée a amendé la *Loi sur les salles de cinéma* de façon à entériner sa qualité d'organisme indépendant du gouvernement.

Durant l'exercice, les membres de la Commission ont visionné 2 998 films et vidéocassettes et en ont approuvé 2 940. Moins de 1 % ont dû subir des coupures.

La Commission a continué de jouer un rôle capital dans la diffusion de l'information relative au système de classification des films de l'Ontario. Tout au cours de l'exercice, la présidente de la Commission, Anne Jones, a reçu plusieurs visiteurs, y compris des étudiants, au bureau de la Commission à Leaside.

# Lois dont l'application relève de la Division :

Article 190 du Code criminel

Loi sur les agences de recouvrement

Loi sur les agences de voyages

Loi sur les cimetières

Loi sur les commerçants de véhicules automobiles

Loi sur le contrôle des sports

Loi sur la copropriété par déclaration

Loi sur le courtage commercial et immobilier

Loi sur les distributeurs de livres brochés et de périodiques

Loi de 1983 sur la façon de présenter la vente d'ensem-

bles d'habitation

Loi sur les huissiers

Loi sur l'Office de protection du consommateur

Loi sur les pratiques de commerce

**Assistant Deputy Minister:** 

B.F. Webber

Director of Consumer Services Branch:

D.L. Mitchell

Director of Business Regulation Branch:

E.C. Tappenden

Director of Entertainment Standards Branch:

D.B. Brown

# Independent organizations

The following independent organizations operate under ministry legislation related to the Business Practices program area.

The Motor Vehicle Dealers Compensation Fund provides deposit protection for customers of registered car dealerships that fail. Coverage applies when vehicles cannot be delivered due to a receivership or bankruptcy. The fund may also cover unsatisfied claims against warranties guaranteed by dealers. Two claims, totalling \$10,500, have been paid this year. Managed by a board of trustees appointed by the lieutenant governor-in-council, the fund is administered by a trust company acting as trustee.



The Ontario Motor Vehicle Arbitration Plan (OMVAP) helps consumers and manufacturers resolve disputes over automobile defects. A two-year experimental program, the plan is designed to provide arbitration as an alternative to court action. It was developed through the combined efforts of the Ontario government, the automobile industry and consumer groups. In its first 14 months of operation, OMVAP and its offices received 3,679 inquiries and settled 361 cases. On average it took 10 weeks to process a case from the time of original contact to the date an agreement was executed.

Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires Loi sur les préarrangements funéraires Loi sur la protection du consommateur Loi sur les renseignements concernant le consommateur

Loi sur les salles de cinéma

En plus, la Direction des enquêtes et de l'application de la loi fait enquête sur les plaintes des consommateurs relatives à la Loi sur l'enregistrement des sociétés en nom collectif, la Loi sur les compagnies et associations et la Loi sur les renseignements collectifs exigés des compagnies et associations. La responsabilité de l'application de ces lois incombe à la Division de l'enregistrement.

# Domaines non réglementés :

Directives sur l'égalité des possibilités de crédit Directives sur le franchisage des compagnies pétrolières Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles de l'Ontario

Le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario est le mécanisme d'application de la Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario. C'est le ministre de la Consommation et du Commerce qui en est responsable devant l'Assemblée législative.

### Sous-ministre adjoint :

B. F. Webber

Directeur, services au consommateur :

D. L. Mitchell

Directeur, réglementation des entreprises :

E. C. Tappenden

Directeur, normes relatives aux divertissements publics :

D. B. Brown

# Organismes indépendants

Les organismes suivants fonctionnent de façon indépendante en vertu d'une loi que le ministère est chargé d'appliquer dans le domaine des pratiques commerciales:

Le Fonds d'indemnisation des commerçants de véhicules automobiles protège les acheteurs qui ont versé un dépôt à un commerçant agréé victime d'une faillite. La protection s'applique lorsque les véhicules ne peuvent être livrés à cause d'une mise sous séquestre ou d'une faillite ou lorsque les personnes n'ont pas été indemnisées aux termes d'une garantie offerte par un commerçant de véhicules automobiles. Deux indemnités ont été versées au cours de l'exercice totalisant une somme de 10 500 \$. Géré par un conseil de fiduciaires nommés par le lieutenant-gouverneur en

The Ontario New Home Warranty Program is a non-profit corporation which protects purchasers' deposits. It also insures all new homes against defective work and material for one year and against major structural defects for five years. Effective June 1, 1987, warranty protection against the entry of water into basements was extended to two years from one. A number of other program enhancements also went into effect in June. These included an increase in deposit coverage to \$50,000 from \$20,000 per home and the provision of compensation for incomplete work under specific circumstances.

The Travel Industry Act Compensation Fund protects consumers who pay registered travel agencies for services that are not delivered due to a bankruptcy or other business failure. More than \$884,000 in compensation was paid this year in a total of 845 claims. Financed by the industry, the fund is managed by a board of trustees and administered by a trust company as trustee.

conseil, le Fonds est administré par une compagnie de fiducie agissant comme fiduciaire.

Le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles de l'Ontario (PAVAO) aide à régler les différends entre les consommateurs et les constructeurs à propos des défectuosités des véhicules automobiles. Il s'agit d'un programme expérimental biennal qui cherche à proposer l'arbitrage comme substitut au recours en justice. Il est le fruit des efforts conjoints du gouvernement de l'Ontario, de l'industrie de l'automobile et des regroupements de consommateurs. Au cours des 14 premiers mois d'existence du PAVAO, ses bureaux ont reçu 3 679 demandes de renseignements et réglé 361 cas. En moyenne, le règlement a nécessité un délai de 10 semaines à partir du premier contact jusqu'à l'exécution du règlement.

Le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario est un organisme sans but lucratif qui couvre les dépôts des acheteurs et assure tous les logements neufs contre les défauts de main-d'oeuvre et de matériaux pendant un an et contre les vices de construction majeurs pendant cinq ans. À compter du 1<sup>er</sup> juin 1987, la garantie contre les infiltrations d'eau dans les sous-sols a été portée à deux ans. Plusieurs autres améliorations ont été mises en application en juin. Entre autres, la protection relative au dépôt passe de 20 000 \$ à 50 000 \$ par logement et une indemnité est prévue, dans certaines circonstances, pour le travail non complété.

Le Fonds d'indemnisation de l'industrie du tourisme protège les consommateurs qui ont versé de l'argent à des agences de voyage enregistrées pour obtenir des services touristiques dont ils n'ont pas bénéficié en raison d'une faillite ou d'autres difficultés auxquelles a dû faire face l'entreprise en question. Plus de 884 000 \$ ont été versés en indemnité cette année en réponse à 845 demandes. Financé par les exploitants de ce secteur, le fonds est géré par un conseil de fiduciaires et administré par une compagnie de fiducie qui agit en tant que fiduciaire.



# **Registration Division**

ONTARIO'S LARGEST DATABASE

y maintaining records on the people, places and businesses of Ontario, the Registration Division plays a vital role. Government agencies, private industry and individuals draw on this information to conduct business and plan for the future. Data is used, for example, in determining future demands for education and for establishing clear title on a residential property.

The Companies Branch incorporates, dissolves and revives businesses, as well as registers partnerships and proprietorships. The Personal Property Security Registration Branch registers personal property that has been pledged as collateral. Through a provincewide network of offices, all real estate sales and land title transactions are recorded by Real Property Registration. The Registrar General's office maintains records on births, deaths, marriages and divorces and handles personal name changes.

# La Division de l'enregistrement

LA PLUS IMPORTANTE BASE DE DONNÉES EN ONTARIO

n tenant à jour des statistiques sur les particuliers, les biens immobiliers et les entreprises de l'Ontario, la Division de l'enregistrement joue un rôle primordial dans la province. Les organismes gouvernementaux, l'entreprise privée et les particuliers consultent cette source d'information pour dresser des plans et poursuivre leurs activités. Ainsi, on utilise ce genre de données pour connaître la demande future dans le domaine de l'éducation et pour établir le droit incontestable à une propriété résidentielle.

La constitution, la dissolution et la reconstitution des entreprises commerciales passent par la Direction des compagnies qui s'occupe également de l'enregistrement et de la dissolution des entreprises individuelles et des sociétés en nom collectif.

### **Companies Branch**

Moving the public office to 393 University Ave., Toronto, allowed the branch to improve customer service, with corporate services and searches consolidated with partnerships.

Service outside of Toronto was also improved, with over-the-counter incorporation extended to 11 registry offices, part of the plan to offer these services province-

wide.

Business increased by more than 30 per cent, reflecting the province's economic growth. This included creating new Ontario corporations, licensing foreign corporations to do business in the province, registering partnerships and sole proprietorships and searching these records.

Service will be further enhanced, as the computer system approved last year speeds up turnaround time and provides an electronic database of businesses in

Ontario.

Plans for streamlining the business name process and providing more convenient access to the identity of name users are also under way. To this end, a discussion paper about replacing the Partnerships Registration Act and parts of the Corporations Information Act with a new business names act was circulated among the legal and business communities.

#### **FAST FACTS:**

	′86-′87	′87-′88
(figures lis	ted in th	ousands)
Active corporations on record	408	455
Foreign corporations included in the above	2	2
Partnerships, sole proprietorships and		
business names on record	550	797
New incorporations	44	61
New partnerships, sole proprietorships and		
business names registered	143	155
Public searches of corporation records	361	395
Public searches of unincorporated entities	131	130

# Personal Property Security Registration Branch

Upgrading the software used to record notices of security interests in personal property and to provide inquiry services was a major focus of activity over the

year.

This will provide staff with leading-edge technology to handle growing volumes and new documents resulting from legislative change. They will be able to improve services, for example, offering variable and perpetual registration and sending clients notices verifying data.

The new system will allow clients to register corporate securities. It will also accommodate the proposed Repair and Storage Liens Act, which will allow clients

to register and inquire about liens.

There are 49 branch offices across the province and a central office located in Toronto. In any location, buyers

Les droits sur les biens mobiliers sont enregistrés par la Direction de l'enregistrement des sûretés mobilières. Par l'entremise d'un réseau provincial de bureaux, la Direction de l'enregistrement immobilier enregistre toutes les ventes immobilières et les opérations touchant les droits immobiliers. Enfin, le Bureau du registraire général tient des statistiques sur les naissances, décès, mariages et divorces et s'occupe des changements de nom des particuliers.

# Direction des compagnies

Grâce à la relocalisation au 393, avenue University à Toronto des services au public, la Direction a pu améliorer ses services à la clientèle en regroupant au même endroit les services aux compagnies et les recherches dans les dossiers avec les services aux sociétés en nom collectif.

La Direction a aussi amélioré les services à l'extérieur de Toronto : la constitution en personne morale peut maintenant se faire sur place dans 11 bureaux d'enregistrement des actes. La Direction prévoit offrir ces

services dans l'ensemble de la province.

L'augmentation de plus de 30 pour cent dans l'activité des bureaux témoigne d'une amélioration de la santé de l'économie provinciale. Entre autres, la Direction a autorisé la création de compagnies en Ontario, délivré des permis à des sociétés étrangères pour leur permettre d'exercer leur activité en Ontario, procédé à l'enregistrement de sociétés en nom collectif et d'entreprises individuelles, et fait des recherches dans les dossiers sur ces entités.

Le service continuera de s'améliorer une fois que le système d'information approuvé l'année dernière aura permis de réduire les délais. Le système constituera en même temps une base de données électronique des

entreprises de l'Ontario.

Des projets sont en cours pour faciliter l'enregistrement des raisons sociales et l'identification des usagers. À ces fins, on a présenté aux juristes et aux gens d'affaires, en vue de recueillir leur opinion, un document de travail portant sur la possibilité de remplacer la Loi sur l'enregistrement des sociétés en nom collectif et certaines parties de la Loi sur les renseignements exigés des compagnies et associations par une nouvelle loi sur les raisons sociales.

# STATISTIQUES BRÈVES:

	′86-′87 (en mi	
Compagnies et associations actives enregistrées Compagnies étrangères incluses Sociétés en nom collectif, entreprises individuelles et	408	455
appellations commerciales enregistrées	550	797
Nouvelles entreprises constituées en personne morale	44	61

and lenders can record and search registrations relating to personal property, pledged as security for a loan. For example, many consumers use the system to ensure there are no security interests on a used car they want to purchase.

### **FAST FACTS:**

	′86-′87	′87-′88
	(figures listed in the	ousands)
Registrations	1,600	1,650
Public searches	800	860

## Real Property Registration Branch

Clients of 65 land registry offices will be able to use the fully automated titles and mapping system sooner than expected. This results from Management Board of Cabinet approval to accelerate automation with funding of \$2.7 million this year.

Following the success of a pilot project in the Woodstock land registry office, implementation began in the three Toronto offices, to be followed by those in Ottawa, Sudbury and Chatham.

In other offices, microcomputers automated some activities such as writs of execution, while legal and procedural improvements paved the way for full automation.

Public service was also improved through the provision of bilingual services in 17 offices, including full French-language services in L'Orignal and Sudbury. Plans are being made to extend this service into more offices.

New services were offered in many land registry offices. Personal property registration and searches are now offered in 48 offices. Over-the-counter incorporation has been extended to 13, and applications for birth, death and marriage certificates are now available in all land registry offices.

The Toronto-area real estate boom continued to add to business volumes, with 1.8 million mortgages, deeds and other documents processed through the branch.

# Office of the Registrar General

Approximately 14,000 people changed their names using the simpler and less costly procedure under the Change of Name Act, which went into effect early in the year.

Staff was also busier recording divorces, which increased by 55 per cent as a result of a backlog that had built up in anticipation of the new federal divorce law.

However, no new trends were revealed by the records the office maintains on births, deaths, marriages or divorces in Ontario.

Plans continued for the office's move to Thunder Bay, slated for late 1990. Because most certificates of birth, death, marriage and divorce are handled through the

Nouvelles sociétés en nom collectif, entreprises individuelles		
et appellations commerciales		
enregistrées	143	155
Recherches dans les dossiers sur		
les compagnies	361	395
Recherches dans les dossiers sur		
les entreprises non constituées		
en personne morale	131	130

# Direction de l'enregistrement des sûretés mobilières

L'amélioration des logiciels servant à enregistrer les droits de sûreté sur les biens meubles et de répondre aux demandes de renseignements a particulièrement retenu l'attention de la Direction au cours de l'exercice.

Le personnel aura ainsi à sa disposition une technique de pointe pour faire face au volume de travail croissant et aux nouveaux documents engendrés par les changements législatifs. Ils pourront améliorer les services en offrant, par exemple, l'enregistrement variable et perpétuel et en faisant parvenir aux clients des avis de contrôle des données.

Le nouveau système permettra aussi aux clients d'enregistrer des sûretés constituées par les compagnies et les associations, et intégrera les dispositions de la loi projetée sur le privilège des réparateurs et des entreposeurs qui permettra aux clients d'enregistrer des privilèges et d'obtenir des renseignements sur ceux-ci.

Par l'entremise de 49 bureaux régionaux partout dans la province et d'un bureau central à Toronto, les acheteurs et prêteurs font appel au système pour enregistrer un bien meuble ou effectuer une recherche pour vérifier s'il est dégrevé ou libéré. Par exemple, un grand nombre de consommateurs emploient le système pour s'assurer qu'aucun droit de sûreté n'existe sur une voiture d'occasion.

### STATISTIQUES BRÈVES:

	′86-′87	'87-'88
	(en mi	lliers)
Enregistrements	1 600	1 650
Recherches	800	860

# Direction de l'enregistrement immobilier

Les clients de 65 bureaux d'enregistrement immobilier pourront utiliser le système entièrement informatisé de recherche de titre et de cartographie plus tôt que prévu grâce à la décision du Conseil de gestion du gouvernement de l'Ontario qui a autorisé l'accélération de l'informatisation en libérant 2,7 millions de dollars au cours de l'exercice.

À la suite du succès d'un projet expérimental au bureau d'enregistrement immobilier de Woodstock, la mise en place a débuté dans les trois bureaux de Toronto. Elle sera entreprise dans ceux d'Ottawa, de Sudbury et de Chatham. mail and processed by computer, the move should have

minimal effect on service to the public.

The accurate profile of Ontario painted by statistics available through this office is very useful to many government and private industry interests. Everything from future school enrolment to the most popular baby names can be determined from statistical information compiled by the Registrar General's office. Coded and collated statistics are provided to many groups, including the medical profession, environmentalists, municipal planners and Statistics Canada.

### **FAST FACTS:**

	1986	1987
	(figures listed in th	ousands)
Documents issued	462	477
Geneological searches conducted	8	3
Marriages registered	82	74
Births registered	132*	130*

\*Registration for births continue to be accepted until Dec. 31, of the year following the birth.

**Note:** Figures available for the Office of the Registrar General are based on calendar years.

### Acts administered:

Bills of Sale Act

Boundaries Act Business Corporations Act, 1982 Certification of Titles Act Change of Name Act Condominium Act Corporations Act Corporations Information Act Corporations Securities Registration Act Extra-Provincial Corporations Act, 1984 Land Registration Reform Act Land Titles Act Limited Partnerships Act Marriage Act Partnerships Registration Act Personal Property Security Act Registry Act Vital Statistics Act

### **Assistant Deputy Minister:**

A.F. Daniels

Director of Real Property Registration Branch:

R.A. Logan

Director of Personal Property Security Registration Branch:

R.E. Gage

Dans d'autres bureaux, l'emploi de micro-ordinateurs a permis l'informatisation de certaines tâches telles que l'inscription des brefs d'exécution tandis que dans d'autres, des améliorations aux lois ou aux procédures ont ouvert le chemin à l'informatisation complète.

L'introduction de services bilingues dans 17 bureaux, y compris la prestation de services complets en français à L'Orignal et à Sudbury, a aussi amélioré les services à la clientèle. Des projets sont en cours pour étendre ces

services à d'autres bureaux.

Plusieurs bureaux d'enregistrement immobilier ont offert de nouveaux services. Il est maintenant possible d'enregistrer les biens meubles ou d'effectuer des recherches dans 48 d'entre eux. Treize des bureaux offrent sur place la constitution en personne morale et il est maintenant possible de faire une demande de certificat de naissance, de décès et de mariage dans tous les bureaux d'enregistrement immobilier.

L'effervescence du marché immobilier dans la région de Toronto a continué de faire croître le volume de travail de la Direction qui a traité près de 1,8 million

d'hypothèques, actes et autres documents.

# Bureau du registraire général

Environ 14 000 personnes ont changé leur nom grâce à la nouvelle procédure plus simple et moins coûteuse prévue par la *Loi de 1986 sur le changement de nom*, entrée en vigueur au début de l'exercice.

Le personnel s'est aussi affairé à enregistrer les divorces qui ont augmenté de 55 pour cent en raison d'une accumulation causée par l'attente de la nouvelle loi fédérale sur le divorce.

Toutefois, les dossiers du Bureau sur les naissances, les décès, les mariages et les divorces en Ontario ne

révèlent pas de nouvelles tendances.

Les plans relatifs au déménagement du Bureau à Thunder Bay, prévu pour la fin de 1990, continuent de se préciser. Étant donné que les demandes et envois de certificats de naissance, de décès, de mariage et de divorce se font le plus souvent par la poste, le déménagement n'aura pas de répercussions pour la plupart des Ontariens.

L'image fidèle que dépeignent les statistiques recueillies par le Bureau sert énormément aux nombreuses administrations publiques et entreprises privées. On peut obtenir des renseignements sur à peu près n'importe quoi, depuis les effectifs scolaires futurs jusqu'aux prénoms les plus populaires donnés aux nouveaux-nés. Le Bureau diffuse des statistiques codées et colligées à de nombreux groupes, notamment à la profession médicale, aux écologistes, aux urbanistes et à Statistique Canada.

### STATISTIQUES BRÈVES:

	′86-′87	′87-′88
	(en mi	lliers)
Documents délivrés en 1987	462	477
Recherches généalogiques	8	<b>3</b> 74
Mariages enregistrés	82	/4

Director of Property Law Branch, Director of Titles and Land Registration and Registrar of Personal Property Security:

T.M. Rundle

Deputy Registrar General:

D.H. Georgas

Director of Companies Branch:

H.H. Ozolins

Naissances enregistrées jusqu'à maintenant pour l'année civile 1987

132\*

130\*

\* L'enregistrement des naissances survenues en 1987 peut se faire jusqu'au 31 décembre 1988.

Remarque: Les chiffres fournis au Bureau du registraire général correspondent à l'année civile.

# Lois dont l'administration relève de la Division :

Loi sur les actes de vente mobilière

Loi sur le bornage

Loi sur la certification des titres de propriété immobi-

Loi sur le changement de nom

Loi de 1982 sur les compagnies

Loi sur les compagnies et associations

Loi de 1984 sur les compagnies extraprovinciales

Loi sur la copropriété par déclaration

Loi sur l'enregistrement des actes

Loi sur l'enregistrement des droits immobiliers

Loi sur l'enregistrement des sociétés en nom collectif

Loi sur l'enregistrement des sûretés constituées par les compagnies et associations

Loi sur l'état civil

Loi sur le mariage

Loi de 1984 portant réforme de l'enregistrement des droits immobiliers

Loi sur les renseignements exigés des compagnies et associations

Loi sur les société en commandite

Loi sur les sûretés mobilières

### Sous-ministre adjoint :

A. F. Daniels

### Directeur, enregistrement immobilier:

R. A. Logan

# Directrice, enregistrement des sûretés mobilières :

R. E. Gage

# Directeur, droit des biens, droits immobiliers et registraire des sûretés mobilières :

T. M. Rundle

### Registraire général adjoint :

D. H. Georgas

### Directeur, compagnies:

H. H. Ozolins



# Technical Standards Division

## PLACING PUBLIC SAFETY FIRST

ublic safety is the prime concern of the Technical Standards Division, through its licensing, certification, registration and inspection programs. The Elevating Devices Branch protects the public on elevators, escalators, workers' hoists, moving walkways, ski lifts and amusement rides. The safe use of gasoline, natural gas, propane and other hydrocarbon fuels is the goal of the Fuels Safety Branch. By insisting on the safe design, construction, installation and operation of boilers and components using pressure, the Pressure Vessels Safety Branch helps ensure their safe operation. And the hygiene of stuffed articles from duvets to coat linings is safeguarded by the Upholstered and Stuffed Articles Branch.

# La Division des normes techniques

PLACE LA SÉCURITÉ DU PUBLIC AU PREMIER PLAN

e premier souci de la Division des normes techniques est d'assurer la sécurité du public grâce à ses programmes de délivrance de permis, de certification, d'enregistrement et d'inspection. La Direction des appareils de levage protège le public dans les ascenseurs, les escaliers mécaniques, les ascenseurs de chantier, les trottoirs roulants, les télésièges et les attractions. La Direction de la sécurité des combustibles veille à l'utilisation sécuritaire de l'essence, du gaz naturel, du propane et des combustibles à base d'hydrocarbures. En insistant sur la conception, la construction, l'installation et le fonctionnement adéquats des chaudières et pièces sous pression, la Direction de la sécurité des appareils sous pression contribue à en assurer une utilisation sécuritaire. La Direction des

### **Elevating Devices Branch**

Branch staff demonstrated that tragedies can be turned into opportunities for improved safety on the most highly travelled form of transportation in the province: elevators.

A multiple elevator fatality at a Toronto construction site in late August, 1987, inspired design review and inspection improvements for elevators and hoists. A major technical investigation into the mechanical integrity of elevator gearboxes was also launched.

To help prevent teenage deaths and injuries, staff also evaluated and tested devices to deter elevator joyriders.

In addition to finding solutions to potential problems, branch staff faced the challenge of staying abreast of the increasing technological complexity of elevating devices.

The year also saw staff gear up to assume responsibility for amusement ride safety. Inspectors were trained, companies were licensed, and technical data and initial inspection reports were reviewed so that individual device permits could be issued.

Much of the branch's day-to-day activity continued to involve audit inspections of elevators, escalators and ski lifts. An update of the inspectors' manual was also begun.

Staff continued their leadership role in working with national and international groups to develop safety standards.

### FAST FACTS:

	′86-′87	′87-′88
	(figures listed in th	nousands)
Investigations	.4	.5
Inspections	16.8	15.5
Reinspections	9.1	10.2
Contractors registered	544	552
Amusement device licences	122	224

# **Fuels Safety Branch**

Branch staff continued to promote the safe use of hydrocarbon fuels through inspections, public awareness campaigns and work on standards that keep pace with technological developments.

Public awareness programs dealt with the safe use of propane refrigerators, barbecues, chimney and furnace inspections and other areas of concern.

The branch also participated with industry, other ministries and standards-writing organizations on committees and task forces. Among these was the Government-Industry Committee on the Siting of Propane and Natural Gas Transportation Fuel Facilities. It issued an interim report in March, which led to a risk-assessment study, to be completed early in 1989. The committee expects to make its final recommendations to the minister early in 1989 regarding changes to the propane and natural gas codes.

The first North American standard for domestic natural gas regulators was developed by the branch. It was

articles rembourrés voit au respect des normes d'hygiène en rapport avec les articles rembourrés, à partir des édredons jusqu'aux doublures de manteau.

# Direction des appareils de levage

Le personnel de la Direction a démontré que l'on pouvait tirer des leçons des tragédies afin d'améliorer la sécurité du moyen de transport le plus fréquenté de la province : les ascenseurs.

Un accident mortel qui a fait plusieurs victimes sur un chantier de construction de Toronto à la fin août 1987 a entraîné des modifications dans la conception des ascenseurs et des monte-charge ainsi que des améliorations au système d'inspection. De plus, une importante enquête technique portant sur le bon état mécanique des dispositifs de commande des ascenseurs a été lancée.

Afin de prévenir les accidents fatals et les blessures, le personnel a aussi évalué et mis à l'essai des dispositifs visant à dissuader les adolescents friands de "tours" sur les toits d'ascenseurs.

Tout en cherchant à remédier aux situations pouvant causer des problèmes, le personnel de la Direction a dû s'appliquer à suivre les progrès techniques considérables dans le domaine des appareils de levage.

Au cours de l'exercice, les employés se sont aussi préparés à prendre en main la responsabilité de la sécurité des attractions. On a vu à la formation des inspecteurs, à l'octroi des permis aux entreprises et à l'étude des données techniques et des premiers rapports d'inspection afin de délivrer les permis d'attraction individuels.

Le travail quotidien de la Direction a continué de porter en grande partie sur l'inspection, à des fins de vérification, des ascenseurs, des escaliers mécaniques et des remonte-pente. On a aussi entrepris la mise à jour du manuel des inspecteurs.

Le personnel de la Direction a continué de jouer un rôle dominant au sein des organismes nationaux et internationaux dans l'élaboration de normes de sécurité.

## STATISTIQUES BRÈVES:

	′86-′87 (en mi	'87-'88 lliers)
Enquêtes effectuées	0,4	0,5
Inspections	16,8	15,5
Réinspections	9,1	10,2
Entrepreneurs enregistrés	544	552
Permis d'attractions	122	224

### Direction de la sécurité des combustibles

Le personnel de la Direction a continué de promouvoir l'utilisation sécuritaire des combustibles à base d'hydrocarbures par l'entremise d'inspections, de campagnes de sensibilisation du public et de l'élaboration de normes tenant compte des progrès techniques.

then passed to the Canadian Gas Association as a base

for developing a national standard.

After identifying a possible safety hazard with the natural gas distribution system on the Six Nations Indian Reserve, staff negotiated steps to rectify the situation before the next heating season.

Inspectors and management also formed a committee to develop a training program to deal with technological

advances.

FAST FACTS:		
	′86-′87	′87-′88
Investigations	380	403
Inspections	12,807	12,191
Legal prosecutions as a result	24	56
Provincial offences notices issued	0	92
Operator's licences issued		
(service stations, propane outlets		
and tank trucks)	13,563	13,463
Contractor registrations		
(natural gas, propane, fuel oil and		
petroleum products)	4,150	4,149
Certificates issued		
(gas and propane fitters, oil burner		
mechanics and pipeline inspectors)	66,900	66,485

### Pressure Vessels Safety Branch

Major reviews of the Pressure Vessels Safety Act and the Operating Engineers Act were undertaken this year, to bring the legislation up to date with technological developments.

This will enhance the ability of staff to ensure the safe design, fabrication and operation of all pressure vessels in Ontario. These range from boilers in schools and apartment buildings to pressure components in nuclear plants.

To ensure a high level of public safety and quality standards, branch activities included 12 trips to Germany and Italy. In these countries, representatives audited and approved manufacturers' operations and inspected products destined for export to Ontario.

Negotiations of reciprocal inspection agreements between Ontario and several countries in Europe and the Far East were initiated. These agreements will provide economies to both exporters and importers, and maintain high quality and safety standards.

Staff participated in the work of the Canadian Standards Association, establishing new standards for nuclear and nonnuclear pressure vessels.

In co-operation with the Atomic Energy Control Board, the branch continued to promote safety in the nuclear industry, through design reviews, fabrication and installation inspections, and certifications.

Les programmes visant à sensibiliser le public ont porté sur l'utilisation sécuritaire des réfrigérateurs et barbecues au propane, l'inspection des cheminées et des chaudières ainsi que d'autres questions pertinentes.

De concert avec l'industrie, d'autres ministères et des organismes de normalisation, les représentants de la Direction ont participé à plusieurs comités et groupes de travail dont le Comité bipartite (gouvernement et industrie) sur l'emplacement des installations de ravitaillement en propane et en gaz naturel utilisés comme carburant. Ce dernier a publié, au mois de mars, un rapport provisoire qui a engendré une étude d'évaluation des risques, dont les résultats seront connus au début de 1989. Le Comité entend présenter au ministre, au début de 1989, ses conclusions finales sur les changements à apporter aux codes du propane et du gaz naturel.

La Direction a mis au point le premier cahier de normes en Amérique du Nord portant sur les régulateurs de gaz naturel domestique. Celui-ci a été remis à l'Association canadienne du gaz pour servir à l'élaboration de normes nationales.

Après avoir identifié un danger potentiel pour la sécurité dans le réseau de distribution de gaz naturel de la Réserve indienne des Six Nations, le personnel de la Direction a entrepris les démarches nécessaires pour corriger la situation avant la prochaine saison de chauffage.

Les inspecteurs et les cadres ont aussi formé un comité chargé de mettre au point un programme de perfectionnement de façon à suivre les progrès techniques.

# STATISTIQUES BRÈVES:

	′86-′87	′87-′88
	(en milliers)	
Enquêtes	380	403
Inspections	12 807	12 191
Poursuites judiciaires découlant		
des inspections	24	56
Avis d'infraction signifiés	0	92
Permis d'exploitation délivrés :		
(stations-service, postes de		
ravitaillement en propane et		
camions-citernes)	13 563	13 463
Enregistrements d'entrepreneurs:		
(gaz naturel, propane, mazout		
et produits du pétrole)	4 150	4 149
Certificats délivrés :		
(installateurs de conduites de		
propane et gaz, mécaniciens de		
chaudières à mazout et		
inspecteurs de pipelines)	66 900	66 485

# Direction de la sécurité des appareils sous pression

Au cours de l'exercice, d'importantes modifications ont été entreprises à la *Loi sur les chaudières et appareils sous pression* ainsi qu'à la *Loi sur les mécaniciens d'exploitation* afin de tenir compte des développements technologiques.

### **FAST FACTS:**

	′86-′87	′87-′88
Designs reviewed and registered	2,697	1,997
Welding procedures reviewed and registere	d 1,204	847
Quality assurance programs audited:		
Domestic	148	104
Overseas	19	9
Inspections (new and in-service):		
Custom fabricated	51,704	45,823
Multiple (vessels mass produced)	126,635	144,918
Welders certified	18,263	13,978
Operating Engineers		
Certificates of qualifications issued	1,335	1,291
Certificates of qualifications renewed	9,207	8,779

# Upholstered and Stuffed Articles Branch

Staffing, automation and enforcement were among the areas that experienced improvements in the branch best known for the tags on every stuffed article sold in Ontario.

The first female inspector and the first bilingual

regional inspector joined the staff.

Inspection scheduling was added to the functions of the computer system installed last year to maintain records on manufacturers and renovators of stuffed articles

As an alternative to lengthy and expensive legal actions, inspectors were able to issue notices of violation under the Provincial Offences Act. Notices are issued to those breaching the act or its regulations, which help ensure that all filling is new and clean, and articles contain only the material listed on the required label.

Because it would be impossible to check every article sold in the province, the branch relies on random inspections and industry self-regulation. To accomplish this, staff encourages importers to carefully monitor their products and manufacturers to consult with branch staff before introducing a new line.

### **FAST FACTS:**

	′86-′87	′87-′88
Inspections	2,700	2,474
Registrations	3,402	3,171
Articles laboratory tested	500	506

### Acts administered:

Amusement Devices Act Boilers and Pressure Vessels Act Elevating Devices Act Energy Act Gasoline Handling Act Operating Engineers Act Upholstered and Stuffed Articles Act Cela permettra au personnel de mieux assurer la conception, la fabrication et l'installation adéquates de tous les appareils sous pression en Ontario à partir des chaudières dans les écoles et les immeubles d'habitation jusqu'aux composantes sous pression dans les usines nucléaires.

Pour assurer un niveau élevé de sécurité publique et de qualité, les représentants de la Direction ont effectué 12 voyages en Allemagne et en Italie afin de vérifier et d'homologuer des procédés de fabrication industrielle et d'inspecter des produits destinés à l'exportation en Ontario.

La Direction a entrepris des négociations en vue d'ententes réciproques en matière d'inspection avec plusieurs pays de l'Europe et de l'Extrême-Orient. Ces ententes permettront des économies tant aux exportateurs qu'aux importateurs et aideront à maintenir des normes élevées de qualité et de sécurité.

Le personnel a participé au travail de l'Association canadienne de normalisation en ce qui a trait à la mise au point de nouvelles normes pour les appareils sous

pression, nucléaires et non nucléaires.

De concert avec la Commission de contrôle de l'énergie atomique, la Direction a continué de favoriser la sécurité dans l'industrie nucléaire par le biais d'études de plans, d'inspections de la fabrication et de l'installation et de délivrances de certificats.

### STATISTIQUES BRÈVES:

~		
	′86-′87	′87-′88
Plans étudiés et homologués	2 697	1 997
Méthodes de soudure étudiées et		
homologuées	1 204	847
Programmes d'assurance de la qualité		
contrôlés		
— Ontario	148	104
— outre-mer	19	9
Inspections (matériel neuf et		
en service)		
— fabriqué sur mesure	51 704	45 823
— fabriqué en nombre (véhicules		
fabriqués en série)	126 635	144 918
Soudeurs agréés	18 263	13 978
Mécaniciens d'exploitation		
Certificats de compétence délivrés	1 335	1 291
Certificats de compétence renouvelés	9 207	8 779

### Direction des articles rembourrés

La Direction, qui doit sa renommée aux étiquettes apposées sur tous les articles rembourrés vendus en Ontario, a connu des améliorations sur les plans du personnel, de l'informatisation et de l'application des règlements.

Le premier inspecteur de sexe féminin et le premier inspecteur régional bilingue se sont joints au personnel.

Le système informatique mis en place l'année dernière pour tenir à jour les données sur les fabricants et les rénovateurs d'articles rembourrés s'est vu confier la tâcher additionnelle d'établir l'horaire des inspections.

Plutôt que d'avoir recours aux longues et coûteuses

**Assistant Deputy Minister:** 

G.H. Mills

Director of Elevating Devices Branch:

T.G. Smith

Director of Fuels Safety Branch:

R.H. Clendining

Director of Pressure Vessels Safety Branch:

G. Grodecki

Director of Upholstered and Stuffed Articles:

M.A.S. Fitzpatrick

poursuites en justice, les inspecteurs ont été autorisés à décerner des avis d'infraction en vertu de la *Loi sur les infractions provinciales*. Les avis sont décernés à ceux qui enfreignent la loi ou les règlements qui ont pour objet d'assurer que tous les matériaux de rembourrage sont neufs et propres et que les articles ne contiennent que les matériaux indiqués sur l'étiquette obligatoire.

Comme il est impossible de vérifier tous les articles vendus dans la province, la Direction effectue des inspections au hasard et s'en remet à l'autoréglementation au sein de l'industrie. À cet effet, le personnel encourage les importateurs à bien contrôler leurs produits et les manufacturiers à consulter la Direction avant de lancer de nouveaux produits.

#### STATISTIQUES BRÈVES:

	′86-′87	′87-′88
	(en m	illiers)
Inspections	2 700	2 474
Examens	3 402	3 171
Echantillons prélevés	500	506

## Lois dont l'application relève de la Division :

Loi de 1986 sur les attractions Loi sur les articles rembourrés Loi sur les ascenseurs et appareils de levage Loi sur les chaudières et appareils sous pression Loi sur les hydrocarbures Loi sur la manutention de l'essence Loi sur les mécaniciens d'exploitation

Sous-ministre adjoint :

G. H. Mills

Directeur, appareils de levage :

T. G. Smith

Directeur, sécurité des combustibles :

R. H. Clendining

Directeur, sécurité des appareils sous pression :

G. Grodecki

Directeur, articles rembourrés:

M. A. S. Fitzpatrick



# Policy and Administration

SUPPORTING PROGRAMS TO PROTECT CONSUMERS

# **Information Technology Division**

he division is responsible for all aspects of information management systems and associated support for ministry programs and services. Its aims include increasing service levels to the public and improving ministry productivity to yield increased revenues through the application of information technology.

By generating a long-term strategic plan, the division has poised the ministry to begin introducing a distributed computer telecommunications network to electronically link all ministry offices.

# Politiques et administration

AUXILIAIRE DES PROGRAMMES POUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

# Division de la technologie de l'information

a Division est responsable de tout ce qui touche aux systèmes de gestion informatisés et à leur soutien, dans le cadre des programmes et des services du ministère. Par l'entremise de l'informatique, elle vise à améliorer la prestation des services au public ainsi que la productivité du ministère de façon à augmenter les revenus.

En formulant un plan de stratégies à long terme, la Division a préparé le ministère à implanter un réseau réparti de téléinformatique afin de relier tous les bureaux du ministère.

## **Information Systems Services Branch**

Systems services provided by the branch include assistance to the ministry in hardware selection, sizing and installation; program development; and information technology training. In the past year, the branch expanded its offerings to include end-user computing services to encourage ministry staff to develop their own systems.

Branch projects reflected the diverse responsibilities of the ministry. Most systems developed were in support of motor vehicle accident claims, upholstered and stuffed articles inspection and a compliance-logging system. A major systems project was also launched for Personal Property Security Registration, and aid was given in formulating strategic plans for the Liquor Licence Board of Ontario.

## **Information Technology Planning Branch**

This branch is made up of two sections: planning, policy and standards; and information resource management. The branch:

- develops corporate information technology plans, policies, standards and guidelines,
- provides support for data administration and corporate database design, and
- carries out advisability studies for major computer applications.

A major branch accomplishment was completing a draft strategic information technology plan for the ministry. A tender to acquire minicomputer technology for application development and office automation was initiated. A project to identify the information requirements and opportunities for sharing information related to ministry-regulated organizations and individuals was also begun.

#### **Executive Director:**

B.A. McKinnon

**Director of Information Systems Services Branch:** W.J. Baxter

**Director of Information Technology Planning Branch:** R.E. Binsell

# **Legal Services**

The Legal Services Branch provides legal advice and consultation on issues affecting the ministry. It prepares new and amending legislation for introduction in the legislature, as well as new and amending regulations. The branch represents the ministry in prosecutions and litigation related to ministry business.

During the year, one act previously given royal assent was proclaimed. The Change of Name Act, 1986,

# Direction des services des systèmes d'information

Les services reliés aux systèmes fournis par la Direction comprennent l'aide au ministère en matière de choix, d'évaluation de la puissance et d'installation du matériel; l'élaboration de programmes; et la formation en matière de technologie de l'information. Durant le dernier exercice, la Direction a aussi offert des services aux utilisateurs dans le but d'encourager les employés du ministère à élaborer leurs propres systèmes.

Les travaux de la Direction témoignent des responsabilités variées du ministère. La plupart des systèmes élaborés avaient trait aux demandes d'indemnisation relatives aux accidents de véhicules automobiles, à l'inspection des articles rembourrés et à un registre d'observation de la loi. Un important projet de systèmes à été lancé pour la Direction de l'enregistrement des sûretés mobilières. La Direction a fourni son aide à la Commission des permis de vente d'alcool de l'Ontario.

# Direction de la planification de la technologie de l'information

Cette Direction comporte deux sections : celle de la planification, des politiques et des normes, et celle de la gestion des ressources informatiques. La Direction :

- élabore des plans, des politiques, des normes et des directives pour le ministère en matière de technologie de l'information;
- aide dans l'administration des données et la conception de bases de données pour le ministère;
- formule des recommandations relatives à l'application de la technologie de l'information.

Parmi les réalisations importantes de la Direction, on note la publication d'un plan provisoire de stratégies en matière de technologie de l'information au ministère. Un appel d'offres a été lancé pour l'acquisition de miniordinateurs destinés à l'élaboration, l'application et l'automatisation des bureaux. On a également entrepris d'identifier les besoins en matière d'information des organismes et des personnes relevant du ministère ainsi que les moyens de faciliter la diffusion des renseignements.

# Directeur général :

B. A. McKinnon

Directeur, services des systèmes d'information : W. J. Baxter

Directeur, planification de la technologie de l'information :

R. E. Binsell

# Services juridiques

La Direction des services juridiques offre des conseils d'ordre juridique sur toute affaire qui touche le minissimplified the procedure for individuals wishing to obtain a name change by converting a court procedure to an administrative matter. This legislation is the responsibility of the Registrar General, appointed under the Vital Statistics Act.

Five other acts received royal assent and came into force during the year, including the Wine Content Amendment Act, 1987. The act extends the time for permitting Ontario wine makers to blend out-of-province grape concentrate and wine with their products. Also proclaimed were the:

Operating Engineers Amendment Act Theatres Amendment Act Travel Industry Amendment Act Upholstered and Stuffed Articles Amendment Act.

Five other bills were introduced in the legislature and received first reading. They were:

Consumer Reporting Amendment Act Gasoline Handling Amendment Act Motor Vehicle Repair Act Prepaid Services Act Prepaid Funeral Services Act.

The Legal Services Branch participated in the preparation of new or amending regulations under the following acts:

Amusement Devices Act Cemeteries Act Corporations Act Energy Act Land Registration Reform Act Land Titles Act Liquor Licence Act **Operating Engineers Act** Personal Property Security Act Registry Act Upholstered and Stuff Articles Act Vital Statistics Act.

#### Director:

R.D. Stupart

# Policy and Planning

Policy development and review, strategic planning and liaison with other jurisdictions regarding consumer issues are branch responsibilities. A unit of the branch also provides support to the ministry's program evaluation and strategic planning initiatives.

Co-ordinating a policy examination of Legislative Review Project research was a major focus of the branch's ministry policy analysis section. The first results of these efforts were realized in the development and introduction of the Motor Vehicle Repair Act.

Key issues for the agencies section were: the restriction of the sale of stomach bitters to LCBO stores;

tère. Elle élabore de nouveaux textes de loi à présenter à l'Assemblée législative ainsi que des amendements et des modifications ou ajouts aux règlements existants. La Direction représente le ministère dans les poursuites et litiges le concernant.

Au cours de l'exercice, un texte de loi qui avait reçu la sanction royale a été promulgué. Il s'agit de la Loi de 1986 sur le changement de nom qui simplifie les formalités à remplir par les personnes qui désirent changer de nom. Elle fait du changement de nom une procédure administrative plutôt que judiciaire. Cette loi relève de l'autorité du registraire général, nommé en vertu de la Loi de l'état civil.

Cinq autres lois ont reçu la sanction royale et ont été promulguées pendant l'exercice dont la Loi de 1987 modifiant la Loi sur le contenu du vin qui donne plus de latitude aux fabricants de vin de l'Ontario en ce qui a trait à l'incorporation à leurs produits de vin et de jus de raisin provenant de l'extérieur de la province. Ont également été promulguées :

La Loi modifiant la Loi sur les mécaniciens d'exploita-

La Loi modifiant la Loi sur les salles de cinéma La Loi modifiant la Loi sur les agences de voyages La Loi modifiant la Loi sur les articles rembourrés

Cinq projets de loi ont été déposés à l'Assemblée et sont passés en première lecture :

La Loi modifiant la Loi sur les renseignements concernant le consommateur

La Loi modifiant la Loi sur la manutention de

La Loi sur les réparations de véhicules automobiles

La Loi sur les services prépayés

La Loi sur les services funéraires prépayés

La Direction des services juridiques a participé à l'apport de modifications ou d'ajouts aux règlements afférents aux lois suivantes:

Loi de 1986 sur les attractions

Loi sur les cimetières

Loi sur les compagnies et associations

Loi sur les hydrocarbures

Loi de 1984 portant réforme de l'enregistrement des droits immobiliers

Loi sur l'enregistrement des droits immobiliers

Loi sur les permis de vente d'alcool

Loi sur les mécaniciens d'exploitation

Loi sur les sûretés mobilières

Loi sur l'enregistrement des actes

Loi sur les articles rembourrés

Loi sur l'état civil

#### Directeur:

R. D. Stupart

analysis of the policy implications of the 78 recommendations of the Ontario Advisory Committee on Liquor Regulation; and the development of a competitiveness strategy for the Ontario grape and wine industries.

The scope of the branch extended beyond Ontario, as it continued to review such federal-provincial issues as bankruptcy and credit. Policy and Planning represented MCCR on interministerial committees; chairing a committee on bankruptcy and co-chairing a committee on grape and wine industry competitiveness. The office liaised with other provinces and the federal government, and represented Ontario on the interprovincial panel negotiating the reduction of trade barriers in alcoholic beverage practices. International issues, such the General Agreement on Tariffs and Trade challenge concerning provincial liquor board policies, and free trade, were major occupations of the branch.

# **Director:** J.S. Feinberg

## **Support Services Division**

The four branches of the Support Services Division, Communications Services, Finance and Administration Services, Human Resources and Internal Audit, provide efficient, effective administrative assistance to ministry programs, and associated agencies, boards and commissions. The offices of freedom of information and protection of privacy and French-language services also operate under the division.

#### **Communications Services Branch**

The branch's mandate—to inform the public of ministry issues, concerns, goals, programs and legislation—was supported through the activities of its two sections.

At the Consumer Information Centre (CIC), the education outreach program provided assistance to teachers and community educators at more than 200 consultation sessions.

More than 156,000 public information requests were handled by the section, which also participated in 17 workshops and displays. The CIC library provided more than 4,000 items and references for consumer educators and ministry staff. Books, reports, journals, films and pamphlets on subjects ranging from freedom of information legislation to conference planning were available, and the interlibrary loan system provided access to more extensive collections.

The News and Information section of Communications produced 120 press releases and responded to some 1,900 media requests for information on new and developing programs and ministry activities. In addition to generating 66 legislative statements, 115 speeches and 140 production projects and publications, the section developed communications strategies on a variety of issues.

In keeping with provincial French-language initia-

## Politiques et planification

Parmi les responsabilités de la Direction, on retrouve l'élaboration et l'étude des politiques, la planification stratégique et la liaison avec d'autres compétences en ce qui a trait aux questions touchant les consommateurs. Une des unités de la Direction participe aux travaux d'évaluation de programmes et de planification stratégique du ministère.

La Section d'analyse des politiques du ministère s'est principalement attachée à coordonner l'étude de la recherche entreprise dans le cadre du projet de révision des lois. Les premiers résultats de ces efforts se sont concrétisés par la création et la présentation de la Loi sur les réparations de véhicules automobiles.

La Section des organismes s'est principalement occupée de restreindre la vente des amers digestifs aux magasins de la Régie des alcools, à l'analyse des répercussions des plus de 78 recommandations du Comité consultatif de l'Ontario sur la réglementation des alcools et à l'élaboration d'une stratégie visant à améliorer la compétitivité de l'industrie viticole ontarienne.

La Direction a étendu son mandat à l'extérieur de la province en continuant à examiner certaines questions de compétence fédérale-provinciale comme les faillites et le crédit. Elle a représenté le ministère à des comités interministériels, présidé le comité des faillites et partagé la présidence d'un comité sur la compétitivité de l'industrie viticole. Elle a entretenu des contacts avec d'autres provinces et le gouvernement fédéral tout en représentant l'Ontario au sein de la commission interprovinciale chargée de négocier une réduction des barrières tarifaires dans les échanges touchant les boissons alcoolisées. La Direction a porté beaucoup d'attention aux questions d'ordre international comme l'objection soulevée par l'Accord général sur les tarifs douaniers et le commerce (GATT) au sujet des politiques des régies des alcools provinciales et le libre-échange.

# **Directrice:** J. S. Feinberg

## Division des services de soutien

Les quatre directions de la Division des services de soutien--Services de communication, Finances et services administratifs, Ressources humaines et Vérification interne--fournissent des services administratifs de soutien efficaces et rationalisés aux programmes du ministère ainsi qu'aux organismes, régies et commissions qui lui sont associés. Le Bureau de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée ainsi que celui du coordonnateur des services en français relèvent également de cette Division.

#### Direction des services de communication

Les deux sections ont contribué à remplir le mandat de la Direction, c'est-à-dire, informer le public en ce qui a trait aux questions, aux préoccupations, aux objectifs, tives, News and Information ensured all ministry informational brochures were made available in French.

To promote heightened public awareness of consumer issues, the section continued to release a monthly set of *Consumer Beat* columns for distribution to newspapers across Ontario.

In total, the branch distributed more than 430,000 general information brochures to the interested public.

Launching the annual Consumer Week campaign in co-operation with the Consumers' Association of Canada (Ontario) involved branch production of a poster that appeared in bus shelters across the province during October.

#### Finance and Administrative Services Branch

The three branch sections support the ministry in the fields of operational and financial planning and reporting; accounting; and office and supply procurement.

In conjunction with ministry program areas, planning and budgeting section staff continued to develop more

streamlined management processes.

Recorded revenues in excess of \$1 billion were reported for the second consecutive year by revenue/ expenditure accounting. The section is responsible for account processing, accounting systems and financial reporting. Expenditure accounting staff served more than 5,000 suppliers of goods and services to the ministry. The section advised program managers on the application of Management Board Directives and assisted in relocating employees.

Administrative services provided the ministry with office and supply support through its three units. The accommodation and telecommunications unit established six new ministry offices and relocated 15 other offices, including the Registration Division. The records/forms management unit designed 93 new forms, revised 618 forms, bilingualized 36 forms and arranged to transfer 3,700 cubic feet of records to the government records centre and public archives. Supply and allied services processed more than 3,000 purchase requisitions valued at approximately \$8.7 million over the course of the year.

#### Freedom of Information and Protection of Privacy Office

The office provided advice and support to enable the ministry to meet obligations under the Freedom of Information and Protection of Privacy Act, which went into effect Jan. 1, 1988. It also dealt directly with the public when access to ministry records was requested.

Training sessions were held for management and key staff, and a procedural manual was produced. The collection, handling and storage procedures of personal information within the ministry were reviewed. In the first three months of 1988, 55 requests for access to information were processed.

#### Human Resources Branch

The branch provides complete human resources consulting services to the ministry, and administers recruitment, classification, payroll and benefits functions.

aux programmes et à la législation qui touchent le ministère.

Le Programme d'éducation des consommateurs a prêté main forte aux enseignants et éducateurs de la collectivité lors de plus de 200 consultations au Centre d'information des consommateurs (CIC).

La Section a répondu à plus de 156 000 demandes de renseignements émanant du public et participé à 17 ateliers et expositions. La bibliothèque du CIC a fourni aux éducateurs de la collectivité et au personnel du ministère plus de 4 000 documents et ouvrages de référence. On pouvait y retrouver des livres, des rapports, des journaux spécialisés, des films et des brochures traitant d'une variété de sujets allant des lois sur l'accès à l'information aux méthodes de planification de conférences; un choix encore plus varié de documents était disponible par le système de prêts entre bibliothèques.

La Section des nouvelles et de l'information de la Direction a publié 120 communiqués et répondu à quelque 1 900 demandes de renseignements détaillés de la part des médias à propos de nouveaux programmes du ministère ou de programmes en cours. En plus d'avoir produit 66 énoncés législatifs, 115 discours et 140 plans de production et publications, la Section a mis au point des stratégies de communication portant sur une variété de questions.

En accord avec les initiatives provinciales en matière de langue française, la Section des nouvelles et de l'information a fait en sorte que toutes les brochures d'information du ministère soient disponibles en français.

Afin de sensibiliser le public et d'améliorer sa connaissance des questions touchant la consommation, la Section a continué de publier une série mensuelle de rubriques appelée Le coin du consommateur, offertes aux journaux dans toute la province.

En tout, la Direction a distribué plus de 430 000 brochures d'information générale aux consommateurs inté-

ressés.

Le lancement de la campagne annuelle de la Semaine du consommateur, en collaboration avec l'Association des consommateurs du Canada (Ontario) a demandé, au niveau de la Direction, la production d'une affiche qui est parue durant le mois d'octobre dans les abribus partout dans la province.

#### Direction des finances et des services administratifs

Les trois sections de la Direction soutiennent le ministère en élaborant des plans d'action et d'organisation financière, en préparant des rapports opérationnels et des états financiers, en assurant les services de comptabilité et en fournissant des bureaux ainsi que des services d'approvisionnement.

En coopération avec les responsables de projet du ministère, les membres de la Section de la planification et des budgets ont continué d'élaborer des méthodes de

gestion plus efficaces.

Pour le deuxième exercice consécutif, la Section de la comptabilité des recettes et des dépenses a perçu plus de 1 milliard de dollars de recettes. La section est responsable des rapports et des systèmes comptables de traitement des comptes. Le personnel affecté à la comp-



Twelve employee-relations committees have continued to work toward improved employee-employer relations.

The branch responded to new strategic directions recommended in the report of the human resources planning and development committee. In keeping with its recommendations, a new salary scale was developed for land registrars, formerly Crown employees, when they became public servants.

The organizational development section created a computerized human resources database. This new technology has served to strengthen consulting, train-

ing and planning functions.

The employment equity program was established to ensure equal opportunity to native Canadians, francophones, disabled persons, visible minorities and women. To aid in program development, Human Resources Branch prepared a multiyear plan. Key components of the plan were undertaken, including analysing jobs for physical access.

#### Internal Audit/Operational Review Branch

This branch promotes the efficient and economic use of ministry resources, effective financial and management controls and compliance with legislation and directives. To achieve these goals, the Internal Audit/Operational Review Branch continued to review and appraise operational, financial and administrative activities in all program areas. Formal ministry responses to all provincial audit reports are also co-ordinated through Internal Audit.

The branch co-ordinated activity reviews during the year, and conducted special investigations and critiques

of draft policies and regulations.

The 20 audits included comprehensive value-formoney, electronic data processing and financial and administrative audits. Two major activity reviews were co-ordinated during the same period.

tabilité des dépenses a traité avec plus de 5 000 fournisseurs de biens et de services au ministère. La Section a conseillé les responsables de projet quant à la mise en oeuvre des directives du Conseil de gestion et aidé à la réinstallation des employés.

Grâce à ses trois sous-sections, la Section des services administratifs a fourni au ministère des locaux et des services d'approvisionnement. La sous-section des locaux et des télécommunications a mis sur pied huit nouveaux bureaux et en a réinstallé 15 autres, y compris la Division de l'enregistrement. La sous-section des dossiers et formulaires a créé 93 nouveaux formulaires, en a remanié 618, établi la version bilingue de 36 autres et coordonné le transport de 3 700 pieds cubes de dossiers au Centre d'entreposage des dossiers du gouvernement et aux Archives publiques. La sous-section chargée des achats et des services connexes a traité plus de 3 000 demandes d'approvisionnement d'une valeur de près de 8,7 millions de dollars au cours de l'exercice.

# Le Bureau de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée

Le Bureau prodigue des conseils et accorde son soutien au ministère pour lui permettre de satisfaire aux exigences de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* qui est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 1988. Il a aussi répondu directement au public dans les cas de demandes d'accès aux dossiers conservés au ministère.

Des séances de formation ont eu lieu à l'intention des hauts fonctionnaires et du personnel de base et un manuel de fonctionnement a été publié. On a examiné la collecte, le traitement et le stockage de l'information personnelle au sein du ministère. Au cours des trois premiers mois de 1988, le Bureau a répondu à 55 demandes d'accès à l'information.

#### Direction des ressources humaines

La Direction offre au ministère un service de consultation complet en matière de ressources humaines et administre le recrutement, la classification, la paye et les avantages sociaux. Douze comités de relations avec le personnel ont poursuivi leurs efforts en vue d'améliorer les relations avec les employés.

La Direction a réagi aux nouvelles directives contenues dans le rapport du Comité de perfectionnement et de planification des ressources humaines. En accord avec les recommandations, on a mis au point une nouvelle échelle de salaires pour les registrateurs immobiliers qui, d'employés de la Couronne, sont devenus

fonctionnaires.

La Section du développement organisationnel a créé une base de données informatisée sur les ressources humaines, ce qui lui a permis de raffermir ses fonctions de consultation, de formation et de planification.

Le Programme d'équité d'emploi a été créé pour assurer l'égalité d'accès aux autochtones, aux francophones, aux personnes handicapées, aux minorités visibles et aux femmes

La Direction des ressources humaines a mis au point un plan échelonné sur plusieurs années pour aider à

#### Office of the French-language Services Co-ordinator

The office of the French-language services co-ordinator provides advice and assistance to ministry managers on the effective delivery of services in French. The office works closely with the Office of Francophone Affairs and the French-language Services Commission to determine the practical implications of provincial language legislation for the ministry. Formerly operated under the policy directorate, the co-ordinator's office became part of the Support Services Division during the year.

#### **Executive Director:**

W.E. Steinkrauss

#### Director of Communications:

A.W. Campion

## **Director of Finance and Administrative Services:**

D.S. Nagel

#### Director of Human Resources:

R.E. Finlay

#### Director of Internal Audit:

J.H. Macpherson

# Freedom of Information and Protection of Privacy Co-ordinator:

A. Gray

#### French-language Services Co-ordinator:

R.P. Bourassa

l'élaboration du Programme. D'importants volets du plan ont été mis en oeuvre, y compris l'analyse des emplois en fonction de leurs exigences physiques.

#### Direction de la vérification interne

La Direction assure l'utilisation rationnelle et économique des ressources ministérielles, la mise en place de contrôles adéquats en matière de finances et de gestion ainsi que la gestion et le respect des lois et des directives en vigueur. Pour ce faire, elle a continué l'étude et l'évaluation des programmes financiers et administratifs et de la bonne marche du ministère. C'est elle qui s'occupe aussi de coordonner les réponses officielles du ministère à tous les rapports de vérification provinciaux.

Au cours de l'exercice, la Direction a effectué des études de programmes et mené des enquêtes spéciales tout en répondant aux critiques de projets de directives et de

réglementation.

Les 20 vérifications comprenaient des études minutieuses d'optimisation des programmes, des vérifications du traitement électronique des données et des activités financières et administratives. La Direction a effectué deux études de programme importantes durant l'exercice.

#### Bureau du coordonnateur des services en français

Le Bureau du coordonnateur des services en français donne des conseils et fournit de l'aide aux chefs de service du ministère sur la prestation efficace de services en français. Il coopère étroitement avec l'Office des affaires francophones et la Commission des services en français afin d'établir les incidences pratiques de la législation provinciale en matière de langues au sein du ministère. Le Bureau du coordonnateur, qui relevait autrefois de la Direction des politiques et de la planification, s'est joint, au cours de l'exercice, à la Division des services de soutien.

#### Directrice générale :

W. E. Steinkrauss

#### Directeur, service des communications :

A. W. Campion

#### Directrice, finances et services administratifs :

D. S. Nagel

#### Directeur, ressources humaines:

R. E. Finlay

#### Directeur, vérification interne :

J. H. Macpherson

# Coordonnateur, accès à l'information et protection de la vie privée :

A. Gray

#### Coordonnateur, services en français:

R. P. Bourassa



# Commercial Registration Appeal Tribunal

UPHOLDING THE RIGHT TO APPEAL MINISTRY DECISIONS

he Commercial Registration Appeal Tribunal provides businesses and individuals with a way to appeal ministry decisions affecting the issuance, revocation and renewal of licences. Cease-and-desist orders involving unfair business practices can also be appealed to CRAT. Hearings may be held in any municipality in the province at the request of the parties involved or if it serves the public interest. Regardless of the specific topic under appeal, tribunal members made all their decisions based on the tenet that they best serve the public interest by adhering to the letter of the law.

Again this year, appeals relating to the Ontario New Home Warranties Plan Act filled nearly half the tribunal's roster. Also continuing past trends, appeals under

# La Commission d'appel des enregistrements commerciaux

DÉFEND LE DROIT DE FAIRE APPEL DES DÉCISIONS MINISTÉRIELLES

a Commission d'appel des enregistrements commerciaux permet aux entreprises et aux particuliers de faire appel des décisions rendues par le ministère relatives à la délivrance, à la révocation et au renouvellement des permis. Elle peut aussi traiter les questions relatives aux ordonnances de cesser et de s'abstenir touchant des activités commerciales déloyales. Des audiences peuvent avoir lieu dans n'importe quelle municipalité de la province à la demande des parties ou s'il y va de l'intérêt public. Quel que soit le domaine visé par l'appel, les membres de la Commission ont un objectif principal en rendant

the Real Estate and Business Brokers Act increased by 50 per cent, as did the tally for Motor Vehicle Dealers

CRAT officials held hearings in many parts of Ontario, including Hamilton, Kingston, London, Ottawa, Sault Ste. Marie and Windsor.

Some examples of these cases illustrate CRAT's con-

tribution to the public interest.

For the first time in its history, the tribunal handled an application for a liquor licence for a charter sailboat. Although they had some reservations, CRAT members approved the licence on condition the owners of the boat provided satisfactory evidence the vessel was seaworthy. The tribunal found there were no other grounds on which to deny the applicant a licence.

In another case, owners of a restaurant adjacent to a university campus and a residential neighborhood, applied for a dining room licence under the Liquor Licence Act. In reaching its decision to deny the licence, the tribunal outlined the basic principles to be followed in such cases. It was found that the majority of the residents in the area were opposed to the application. The dissenters represented a broad spectrum of interests and reflected a bona fide community concern. Finally, it was felt that the needs of the neighborhood were met by existing licensed premises nearby.

Under the Motor Vehicle Dealers Act, the tribunal upheld a proposal to revoke the registration of a former police constable convicted of trafficking in cocaine. The fact that the individual was still on parole, along with other circumstances, satisfied the tribunal that it was

appropriate to revoke registration.

In a similar case involving the Real Estate and Business Brokers Act, an applicant had been refused registration after being charged with a number of offences, including conspiracy to traffic in cocaine. With one member dissenting, the tribunal ruled in the applicant's favor as he had only been charged, not convicted, at the time of the CRAT hearing. The registration was approved subject to review once the charges were settled.

Among the numerous hearings on Ontario New Home Warranty Program appeals, a particularly noteworthy case involved questionable brickwork on a house. Finding that the workmanship fell below the standard required under the New Home Warranties Plan Act, the tribunal ruled in favor of the homeowner. The warranty program was ordered to have the brickwork redone.

Another case highlighted problems consumers can face when dealing with unregistered travel agents. The person launching the appeal had paid a travel wholesaler directly for services never received. Reimbursement through the Travel Industry Compensation Fund had been refused as the transaction had not involved a registered agency. While sympathizing with the consumer, tribunal members could not grant compensation under the circumstances.

CRAT decisions can be appealed to the divisional court. Of 41 appeals heard by the court since the establishment of the tribunal, 37 were dismissed. Two were

leurs décisions : servir l'intérêt public en faisant respecter l'esprit de la loi.

Une fois de plus, près de la moitié des appels entendus par la Commission au cours de l'exercice avaient trait au Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario. Comme dans le passé, le nombre d'appels interjetés en vertu de la *Loi sur le courtage commercial et immobilier* a augmenté de 50 % comme le nombre de ceux entendus relativement à la *Loi sur les commerçants de véhicules automobiles*.

Les fonctionnaires de la CAEC ont tenu des audiences dans plusieurs municipalités de l'Ontario dont Hamilton, Kingston, London, Ottawa, Sault Ste. Marie

et Windsor.

Quelques exemples des cas entendus par la CAEC illustrent bien la façon dont elle sert l'intérêt public.

Pour la première fois de son histoire, la Commission a eu à se prononcer sur une demande de permis d'alcool pour un voilier affrété. Malgré certaines réserves, les membres de la Commission ont accordé le permis à la condition que les propriétaires du bateau puissent faire la preuve suffisante du bon état de navigabilité du bateau. La Commission n'a trouvé aucune autre raison

de refuser le permis.

Dans une autre affaire, les propriétaires d'un restaurant voisin d'un campus universitaire et d'un quartier résidentiel ont fait une demande de permis de salle à manger avec bière et vin en vertu de la *Loi sur les permis de vente d'alcool*. Dans sa décision de refuser le permis, la Commission a tenu à souligner les principes de base intervenant dans de tels cas. Elle a constaté que la majorité des résidents du secteur s'opposaient à la demande. Les dissidents représentaient un éventail varié d'intérêts et faisaient état d'une véritable préoccupation pour le bien-être de la collectivité. Finalement, elle a jugé que les besoins du quartier étaient déjà comblés par les établissements autorisés, établis à proximité.

En vertu de la *Loi sur les commerçants de véhicules automobiles*, la Commission a maintenu une proposition de révocation d'enregistrement visant un ancien constable reconnu coupable de trafic de cocaine. Étant donné que celui-ci était encore en liberté conditionnelle et que d'autres circonstances intervenaient, la Commission a jugé qu'il convenait de révoquer l'enregistrement.

Dans une affaire semblable traitée en vertu de la *Loi sur le courtage commercial et immobilier*, un requérant s'était vu refuser l'enregistrement après avoir été inculpé de plusieurs infractions, y compris celle d'avoir comploté en vue de vendre de la cocaine. La Commission, malgré la dissidence d'un de ses membres, a jugé en faveur du requérant, compte tenu qu'au moment de l'audience celui-ci avait été inculpé mais n'avait pas encore été reconnu coupable. L'enregistrement a donc été accordé sous réserve de réexamen une fois le jugement prononcé par la cour.

Parmi les nombreuses audiences portant sur des appels interjetés en vertu du Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario, il convient de noter une affaire ayant trait à un travail de maçonnerie de qualité discutable. La Commission, constatant que le travail ne satisfaisait pas aux normes prescrites par la *Loi sur le* 

allowed, one was referred back to the tribunal for a second hearing and another was allowed on consent of both parties.

FAST FACTS:			
	1985	1986	1987
Appeal decisions published Related to:	42	61	65
Ontario New Home Warranties Plan Act Real Estate and Business	21	19	14
Brokers Act	5	13	19
Liquor Licence Act	7	16	19
Appeals received	165	193	280
Note: Figures are for calendar years			

## Acts giving jurisdiction to the tribunal:

Business Practices Act
Collection Agencies Act
Consumer Protection Act
Consumer Reporting Act
Credit Unions and Caisses Populaires Act
Discriminatory Business Practices Act
Liquor Licence Act
Ministry of Consumer and Commercial Relations Act
Mortgage Brokers Act
Motor Vehicle Dealers Act
Ontario New Home Warranties Plan Act
Paperback and Periodical Distributors Act
Real Estate and Business Brokers Act
Travel Industry Act
Upholstered and Stuffed Articles Act

## Chairperson:

S.J. Wychowanec

régime de garanties, a accueilli la demande du propriétaire de la maison et le Régime s'est vu contraint d'assurer le remplacement de toutes les briques.

Une autre affaire a mis en évidence les problèmes dont peuvent être victimes les consommateurs qui font affaires avec des agents de voyages non autorisés. La personne interjetant appel avait versé une somme directement à un grossiste pour des services qu'elle n'a jamais reçus. Un remboursement en vertu du Fonds d'indemnisation de l'industrie du tourisme lui avait été refusé étant donné que l'agence en question n'était pas enregistrée. Tout en sympathisant avec le consommateur, les membres de la Commission ne pouvaient, dans ces circonstances, lui donner satisfaction.

Il est possible de faire appel des jugements de la Commission auprès de la Cour divisionnaire. Depuis la création de la Commission, 37 des 41 appels entendus par celle-ci ont été rejetés par la Cour. Elle en a accueilli un, en a renvoyé un deuxième devant la Commission pour être entendu de nouveau et en a accueilli un troisième de consentement par les parties.

#### STATISTIQUES BRÈVES:

	1985	1986	1987
Jugements d'appels publiés	42	61	65
Régime de garanties des			
logements neufs de l'Ontario	21	19	14
Loi sur le courtage commercial et immobilier	5	13	19
Loi sur les permis de vente	3	15	19
d'alcool	7	16	19
Appels accueillis	165	193	280
** 1:00 0 1	. > 1/	,	

#### \* Les chiffres fournis correspondent à l'année civile

# Lois établissant la compétence de la Commission :

Loi sur les agences de recouvrement

Loi sur les agences de voyages

Loi sur les articles rembourrés

Loi sur les caisses populaires et les credit unions

Loi sur les commerçants de véhicules automobiles

Loi sur le courtage commercial et immobilier

Loi sur les courtiers en hypothèques

Loi sur les distributeurs de livres brochés et de périodiques

Loi sur les huissiers

Loi sur le ministère de la Consommation et du

Commerce

Loi sur les permis de vente d'alcool

Loi sur les pratiques de commerce

Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires

Loi sur la protection du consommateur

Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario

Loi sur les renseignements concernant le consommateur

#### Présidente:

S. J. Wychowanec



# Liquor Control Board of Ontario

MEETING THE NEEDS OF A CHANGING MARKET

n its 60th year, the LCBO kept pace with the times through improvements in customer service and efficiency while meeting its traditional responsibility for the distribution of alcoholic beverages in Ontario. The board tests products for safety, supervises the sale and transportation of alcoholic beverages and operates 623 liquor stores across the province.

The LCBO underwent a large-scale reorganization during the year, providing it with greater scope to meet changing consumer needs and shopping habits. At the same time, maintaining an emphasis on efficient and professional operations continued to be a priority.

The LCBO's chief aim during the year was to improve customer service. A new merchandising division was

# Régie des alcools de l'Ontario

RÉPOND AUX BESOINS D'UN MARCHÉ EN ÉVOLUTION

urant sa 60° année, la RAO s'est mise au rythme de son époque en améliorant son service à la clientèle et son efficacité tout en s'acquittant de son mandat traditionnel en matière de distribution des alcools en Ontario. Elle vérifie la sécurité des produits, surveille la vente et le transport des boissons alcooliques et exploite 623 magasins dans la province.

Au cours de l'exercice, la RAO a procédé à une réorganisation importante qui lui accordera plus de latitude et lui permettra de mieux répondre à l'évolution des besoins des clients et de leurs habitudes de consommation. Le maintien d'entreprises efficaces et professionnelles a continué de retenir l'attention de façon particulière.

formed to ensure better customer access to products. The board also increased the number of stores featuring tasting counters to enable customers to sample products. Hours of operation were expanded in many stores, while others introduced Vintages selections.

In response to customer requests for more information, the board developed a customer newsletter, *LCBO Today*, to be available in all LCBO stores. The board also developed plans to launch a 1-800 information line provincewide, to make information available by telephone. Internal communication activities were also expanded.

The LCBO plans to monitor its success in meeting changing needs through a series of independent customer surveys.

In terms of the market, the board found spirit sales remained flat, although the growing popularity of coolers was reflected in a 106-per-cent volume increase in sales. Ontario wineries also experienced a modest increase in market share and imported beers had a 25-per-cent increase in sales.

The past year saw other changes at the LCBO, as the board sought to increase outside involvement. One example of this new external participation was listing a grappa product for the first time. Representatives from the Italian community were invited to taste and choose the grappa which LCBO stores would stock. Another panel of outside tasters was invited to make the 1987 Beaujolais Nouveau selection. This marked the first time the board used outside tasters to choose a product to be sold in its stores.

#### **FAST FACTS:**

	1986	1987	1988
	(*figure	es listed in	thousands)
*Sales	1,646,814	1,767,341	1,860,129
*Net income	612,573	637,194	641,027
Permanent employees	3,308	3,348	3,460
Regular products listed	2,800	2,988	2,814
Self-serve stores in operation	529	558	585
Total stores in operation	609	617	623

**Note:** The above figures are for calendar years, figures below represent fiscal years.

	′86-′87	′87-′88
	(figures listed in tl	nousands)
Sales by board stores, by litres	` 0	
Canadian spirits	50,867	54,470
Imported spirits	12,677	12,690
**Canadian wines	31,457	34,054
Imported wines	44,775	45,197
Canadian beers	40,301	43,049
Imported beers	5,940	9,711
Total sales by board stores	186,017	199,171
Sales by Ontario Wineries and Winery Stores	9,493	10,595
Sales by Breweries and		
Brewers' Retail Stores	759,379	788,805
*** 1 1 0 1	(00.047.1	1

\*\*Includes Ontario wines sales of 33,847 thousand litres during fiscal year ended March 31, 1988, compared with 30,723 thousand litres during previous fiscal year.

Le principal objectif de la RAO durant l'exercice a été d'améliorer le service au consommateur. Elle a créé une nouvelle division des techniques marchandes pour s'assurer d'offrir aux clients les produits qu'ils désirent au moment et à l'endroit où ils en ont besoin. Des comptoirs de dégustation ont été aménagés dans un plus grand nombre de magasins pour permettre aux clients de goûter les produits. Les heures d'ouverture de plusieurs magasins ont été prolongées; des vins de grand cru ont été ajoutés dans d'autres.

Pour faire suite aux demandes de renseignements de la part des clients, la RAO a créé un bulletin à leur intention, RAO Actualités, disponible dans tous les magasins de la Régie. La RAO a aussi élaboré des plans pour instaurer, à la grandeur de la province, un service de renseignements par téléphone accessible par numéro 1-800. De plus, les communications internes ont été

améliorées.

La RAO entend contrôler le résultat de ses efforts par une série d'enquêtes indépendantes auprès des clients.

Du côté du marché, les ventes de spiritueux sont restées modestes bien que la popularité croissante des vins panachés se soit manifestée par une augmentation de 106 pour cent du volume de vente. Les établissements vinicoles ontariens ont légèrement augmenté leur part du marché et les ventes de bières importées ont connu une hausse de 25 pour cent.

D'autres changements se sont manifestés à la RAO au cours de l'exercice grâce aux efforts de la Régie pour augmenter la participation du milieu. On a par exemple mis en vente pour la première fois un grappa choisi par des représentants de la collectivité italienne, à la suite d'une dégustation organisée par la RAO à cet effet. Un autre groupe de dégustateurs du milieu a été invité à choisir le Beaujolais nouveau 1987. C'est la première fois que la Régie s'adressait à des dégustateurs de l'extérieur pour choisir un produit destiné à la vente dans ses magasins.

#### STATISTIQUES BRÈVES:

	1986	1987	1988
		(*en milli	ers)
* Ventes	1 646 814	1 767 341	1 860 129
* Revenu net	612 573	637 194	641 027
Employés permanents	3 308	3 348	3 460
Produits de stock courant	2 800	2 988	2 814
Libre-service	529	558	585
Nombre total de magasins	609	617	623

Remarque: Les chiffres ci-dessus renvoient à l'année civile et les chiffres ci-dessous, à l'exercice.

	′86-′87 (en m	
Ventes des magasins de la RAO		
(en litres)	E0.0/E	64.450
Spiritueux canadiens	50 867	64 470
Spiritueux importés	12 677	12 690
** Vins canadiens	31 457	34 054
Vins importés	44 775	45 197
Bières canadiennes	40 301	43 049

### Acts administered:

Liquor Control Act Wine Content Act

#### Chairman:

J.W. Ackroyd

#### **Executive Vice-president:**

L.F. Pitura

#### Senior Vice-president of Operations:

L.C. Gee

Bières importées	5 940	9 711
Ventes totales des magasins de la RAO	186 017	199 171
Ventes des producteurs et des magasins de vin ontariens	9 493	10 595
Ventes des brasseries et des magasins de bière	759 379	788 805

<sup>\*\*</sup> Ces chiffres comprennent les ventes de vin ontarien, soit 33 847 mille litres pour l'exercice se terminant le 31 mars 1988 par rapport à 30 723 mille litres pour l'exercice précédent.

# Lois dont l'application relève de la Régie :

Loi sur les alcools Loi sur le contenu du vin

#### Président:

J. W. Ackroyd

#### Vice-président exécutif :

L. F. Pitura

### Vice-président principal, opérations :

L. C. Gee



# Liquor Licence Board of Ontario

REGULATING LIQUOR DISTRIBUTION TO HELP CONSUMERS

or the past 41 years, the Liquor Licence Board of Ontario has licensed and regulated the premises where beer, wine and spirits are sold and served. The manufacturers of these beverages are also licensed and regulated. The board monitors advertising of alcoholic beverages and issues Ontario photo cards, used as proof of age.

Throughout the year, the Liquor Licence Board of Ontario focused on improving communications and productivity both within the board and in its relations

with the public.

On the communications side, a quarterly staff newsletter was introduced and has proved particularly helpful to inspectors located away from head office.

The board dealt with the growing number of back-

# Commission des permis de vente d'alcool de l'Ontario

RÉGLEMENTE LA DISTRIBUTION DES SPIRITUEUX POUR SERVIR LES CONSOMMATEURS

epuis 41 ans, la Commission des permis de vente d'alcool de l'Ontario autorise et réglemente les lieux où l'on vend et où l'on sert la bière, le vin et les spiritueux. Elle autorise et réglemente aussi les fabricants de ces boissons. De plus, la Commission surveille la publicité des boissons alcoolisées et délivre les cartes-photos de l'Ontario qui servent de preuve d'âge.

Tout au long de l'exercice, la Commission des permis de vente d'alcool de l'Ontario a concentré ses efforts sur l'amélioration des communications et de la productivité, tant au sein de la Commission que dans ses rap-

ports avec le public.

logged proposals and moved to strengthen the hearing process with the appointment of an additional lawyer. To assist in the task of implementing the recommendations of the Report of the Ontario Advisory Committee on Liquor Regulation, the board also appointed a policy and research analyst.

Client services were improved by the introduction of microcomputers, following completion of a major feasability study on the automation of board functions.

Training courses were made available to staff unfamiliar

with the new technology.

Many of the board's internal management policies were also revised. During the course of the year, the board established an employment equity advisory committee; provided staff training on a variety of topics, including employment equity, technology, team management, project management and race relations; and established a new grievance procedure.

In addition, 23 internal task forces were created to update board policies and procedures in key areas. The specific proposals brought forward by some of the task

groups are currently under review.

The board has also reorganized its inspection function and strengthened its investigation team.

#### **FAST FACTS:**

	′85-′86	′86-′87	'87-'88
	(\$ i	n million	s)
Revenue	\$224.5	\$321.0	\$350.9
Expenses	\$7.3	\$7.8	\$8.3
Total licensed establishments	11,583	12,128	12,767
Hearings	208	183	188
Licences suspended	59	60	77
Licences revoked	170	157	176
Inspections			
Spot checks	15,063	19,155	
Photo Cards issued	63,103	32,165	11,583*
Special occasion permits issued	157,245	147,322	140,198

\*Significant decreases in the issuance of Ontario Photo Cards have occurred over the last two years as a direct result of the implementation of the new Ontario Drivers' Licence and Photo ID Program by the Ministry of Transportation.

#### Act administered:

Liquor Licence Act

Chairman:

D.W. Drinkwalter

Executive Director:

B.D. Tocher

Sur le plan des communications, elle a lancé un bulletin interne trimestriel qui s'est avéré pratique pour les inspecteurs postés à l'extérieur du siège social.

La Commission a traité un nombre croissant de demandes accumulées et a entrepris des démarches pour améliorer le système d'audience en nommant un avocat de plus. Afin d'aider à la mise en oeuvre des recommandations du Comité consultatif de l'Ontario sur la réglementation des alcools, la Commission a aussi nommé un analyste aux politiques et à la recherche.

L'adoption de micro-ordinateurs à la suite d'une grande étude sur l'informatisation des fonctions de la Commission a permis d'améliorer les services aux clients. Le personnel a pu se prévaloir de cours de for-

mation.

La Commission a aussi amélioré bon nombre de ses politiques de régie interne. Durant l'exercice, elle a nommé un comité consultatif en matière d'équité d'emploi, assuré la formation du personnel dans une variété de domaines, y compris l'équité d'emploi, la technologie, la gestion par équipe, la gestion de projet et les rapports interraciaux, tout en instituant une nouvelle procédure de règlement des griefs.

La Commission a de plus créé 23 groupes de travail internes chargés d'améliorer les programmes et les méthodes dans les domaines importants. Les suggestions formulées par certains des groupes de travail sont

actuellement à l'étude.

La Commission a aussi effectué une réorganisation des fonctions en matière d'inspection et consolidé son équipe d'enquêteurs.

#### STATISTIQUES BRÈVES:

	′85-′86 (§	′86-′87 B en milliers	′87-′88 )
Recettes	224,5\$	321,0\$	350,9\$
Dépenses	7,3\$	7,8\$	8,3\$
Établissements titulaires			
d'un permis	11 583	12 128	12 767
Audiences	208	183	188
Suspensions de permis	59	60	77
Révocations de permis	170	157	176
Inspections	57 072	53 354	48 370
Vérifications	15 063	19 155	16 407
Cartes-photos	63 103	32 165	11 583*
Permis de circonstance	157 245	147 322	140 198

\*La réduction considérable du nombre de cartes-photos délivrées au cours des deux dernières années est la conséquence directe des nouvelles règles du ministère des Transports concernant le permis de conduire ontarien qui doit maintenant comporter une photo d'identité.

# Loi dont l'application relève de la Commission :

Loi sur les permis de vente d'alcool

Président:

D. W. Drinkwalter

Directeur général :

B. D. Tocher



# Ontario Racing Commission

### KEEPING SAFETY AND INTEGRITY ON TRACK

hrough licensing and regulatory programs, the Ontario Racing Commission promotes the fair and safe operation of racetracks throughout the province. The Racing Commission Act establishes the ORC's authority to license all participants and set race dates. In addition to regular meetings, hearings are held throughout the year to deal with various matters, such as disciplinary action.

The commission operates a system of mandatory breathalyser tests and random human drug testing. The program was established for safety reasons and to promote a standard of integrity for all sports and entertainment industries.

Agriculture Canada is responsible for parimutuel betting, video monitoring of races and the testing of horses for prohibited substances.

# Commission des courses de l'Ontario

ASSURE LA SÉCURITÉ ET L'HONNÊTETÉ DANS LES HIPPODROMES

ar ses programmes de permis et de réglementation, la Commission veille à l'exploitation juste et sécuritaire des hippodromes dans l'ensemble de la province. La *Loi sur la Commission des courses de chevaux* donne à la CCO le pouvoir de délivrer des permis à tous les participants et de fixer le calendrier des courses. En plus de ses réunions régulières, la Commission tient des audiences tout au long de l'année pour examiner diverses questions, comme les mesures disciplinaires.

La Commission administre un système d'alcootests obligatoires en plus de tests de détection de drogues sur des sujets humains choisis au hasard. Le programme, inspiré par un souci de sécurité, vise à fixer une norme

The Ontario racing industry employs more than 49,000 people.

An independent annual report of the ORC's operations, providing statistical and further anecdotal infor-

mation, is available from the commission.

The Ontario Racing Commission helped

The Ontario Racing Commission helped spur this province to the forefront of the horse-racing world in the past year, galloping past old records at every turn. Ontario boasts the largest racing jurisdiction in North America, with more than 1,900 race dates at 23 tracks.

Fed by continually improving fortunes in the standardbred industry and renewed success in thoroughbred ventures, betting figures once again hit new highs. Wagering during the 1987 fiscal year rose 9.4 per cent to a record of \$973,802,080 — representing more than half

of all the betting in Canada.

The Racetracks Assistance Program (RAP) gets much of the credit for the increases. Implemented in 1986, when the province agreed to invest \$25 million on a matched-funds basis, RAP has helped modernize patron facilities at tracks throughout the province. The program has also provided funds for successful marketing ventures, raising the profile of horse racing as family entertainment.

Ontario's tax-sharing program that funnels a percentage of wagering revenue back to the racing industry, passed some milestones this year. The \$2.5-million Equine Research Centre at Guelph began operations early in 1988. Throughout its development, the centre has been supported by the wagering rebate program.

The tax-sharing plan also provided \$13 million to the Standardbred Improvement Program. The thoroughbred counterpart received \$8.6 million. In both sectors, the money supplements purses and funds racing and breeding incentive programs such as the Ontario Sires Stakes. The objective is improving the quality of horses produced in Ontario. Average sale prices of the top 50 Ontario-sired standardbred yearlings skyrocketed 32 per cent, to a record of \$40,400. The top 50 Ontariosired thoroughbreds fetched an average price of \$72,340, reflecting an increase of 15 per cent.

Some other highlights of the year included establishing new streamlined rules of racing for thoroughbreds and standardbreds. The commission also gave approval to race dates for a new track, Hiawatha Horse Park, in

Sarnia.

In addition, the ORC continued its commitment to promoting quarter-horse racing in Ontario.

#### **FAST FACTS:**

'87-'88
(figures listed in thousands)
Revenue from licensing, fines, penalties, 1,709
truck fees and miscellaneous
Commission expenditure 4,337
Racetracks Assistance Program 6,953

d'intégrité pour tous les sports et toutes les industries du divertissement.

Le pari mutuel, la surveillance des courses par la vidéo et l'examen des chevaux en vue de déceler la présence de substances prohibées sont la responsabilité d'Agriculture Canada.

L'industrie des courses de l'Ontario procure de l'em-

ploi à plus de 49 000 personnes.

On peut obtenir un rapport annuel indépendant des activités de la CCO contenant des statistiques et d'autres renseignements anecdotiques en faisant la demande à la Commission.

Au cours du dernier exercice, la Commission des courses de l'Ontario (CCO) a aidé à placer la province au premier plan du monde des courses de chevaux, éclipsant les vieux records à chaque tour de piste. Responsable de plus de 1 900 programmes de courses à 23 hippodromes, l'Ontario réglemente le territoire nordaméricain de courses de chevaux le plus important.

Encouragées par les progrès toujours croissants de l'industrie des Standardbreds et le succès renouvelé des programmes de pur-sang, les sommes misées ont encore une fois atteint de nouveaux sommets. Durant l'exercice 1987, les paris ont augmenté de 9,4 pour cent pour atteindre la somme record de 973 802 080 \$, soit plus de la moitié des sommes misées au Canada.

Ces gains sont en grande partie attribuables au Programme d'aide aux hippodromes. Mis en oeuvre en 1986, alors que la province consentait à verser des subventions de contrepartie jusqu'à concurrence de 25 millions de dollars, le Programme a contribué à moderniser les installations pour la clientèle dans les hippodromes de la province. C'est aussi à ce Programme que l'on doit plusieurs heureuses initiatives de commercialisation visant à présenter les courses de chevaux comme un divertissement pouvant intéresser toute la famille.

Le Programme de partage des impôts, qui retourne à l'industrie une partie des revenus provenant des paris, a franchi des jalons au cours de l'exercice. Le Centre de recherche sur les chevaux à l'Université Guelph, construit au coût de 2,5 millions de dollars, a été inauguré au début de 1988. Depuis le début de sa conception, le centre a reçu l'appui financier du Programme de remise

sur les revenus de paris.

Le même programme a aussi contribué 13 millions de dollars au Programme d'amélioration de Standardbreds ainsi que 8,6 millions à celui des pur-sang. Dans les deux cas, l'argent sert à arrondir les bourses et à financer les programmes d'élevage et de courses comme le programme ontarien Sires Stakes. L'objectif est d'améliorer la qualité des chevaux produits en Ontario. Le prix de vente moyen des 50 meilleurs yearlings Standardbred produits en Ontario a monté de 32 pour cent pour atteindre la somme record de 40 400 \$. Les 50 meilleurs pur-sang produits en Ontario ont atteint le prix moyen de 72 340 \$, ce qui représente une augmentation de 15 pour cent.

On compte parmi les autres réalisations importantes au cours de l'exercice, la mise en place de nouveaux règlements uniformisés pour les courses de pur-sang et de Standardbreds. La Commission a aussi sanctionné le

### Act administered:

Racing Commission Act

#### Chairman:

J.F. Drea

#### Director:

W.R. McDonnell

calendrier d'un nouvel hippodrome, le Hiawatha Horse Park, à Sarnia.

En plus, la CCO n'a pas cessé de promouvoir les courses de quarter-horses en Ontario.

#### STATISTIQUES BRÈVES:

Recettes provenants des permis, amendes, sanctions, droits de piste et autres
Dépenses de la Commission 4 337
Programme d'aide aux hippodromes 6 953

# Loi dont l'application relève de la Commission :

Loi sur la Commission des courses de chevaux

#### Président :

J. F. Drea

#### Directeur:

W. R. McDonnell

### Legislation Administered

The following legislation is administered by the Ministry of Consumer and Commercial Relations.

Amusement Devices Act, 1986

Apportionment Act

Assignments and Preferences Act

**Athletics Control Act** 

Bailiffs Act

Bills of Sale Act

Boilers and Pressure Vessels Act

Boundaries Act

**Bread Sales Act** 

Business Corporations Act, 1982

**Business Practices Act** 

Cemeteries Act

Certification of Titles Act

Change of Name Act, 1986

Collection Agencies Act

Condominium Act

Consumer Protection Act

Consumer Protection Bureau Act

Consumer Reporting Act

Corporation Securities Registration Act

Corporations Act

Corporations Information Act

Debt Collectors Act

Discriminatory Business Practices Act

**Elevating Devices Act** 

**Energy Act** 

Extra-Provincial Corporations Act, 1984

Factors Act

Gasoline Handling Act

Land Registration Reform Act, 1984

Land Titles Act

Limited Partnerships Act

Liquor Control Act

Liquor Licence Act

Marriage Act

Ministry of Consumer and Commercial

Relations Act

Motor Vehicle Dealers Act

Ontario New Home Warranties Plan Act

Operating Engineers Act

Paperback and Periodical Distributors Act

Partnerships Act

Partnerships Registration Act

Personal Property Security Act

Petroleum Products Price Freeze Act, 1975 (unconsolidated and unrepealed)

## Lois dont l'application rèleve du ministère

Voici la liste des lois dont l'application relève du ministère de la Consommation et du Commerce :

Loi sur les actes de vente mobilière

Loi sur les agences de recouvrement

Loi sur les agences de voyages

Loi sur les agents de recouvrement

Loi sur les alcools

Loi sur les articles rembourrés

Loi sur les ascenseurs et appareils de levage

Loi de 1986 sur les attractions

Loi de 1975 sur le blocage des prix des

produits pétroliers (non refondue et non

abrogée)

Loi sur le bornage

Loi sur la certification des titres

Loi sur les cessions et préférences

Loi de 1986 sur le changement de nom

Loi sur les chaudières et appareils sous

pression

Loi sur les cimetières

Loi sur les commerçants de véhicules

automobiles

Loi sur la Commission des courses de chevaux

Loi sur les commissionnaires

Loi de 1982 sur les compagnies

Loi sur les compagnies et associations

Loi de 1984 sur les compagnies

extraprovinciales

Loi sur le contenu du vin

Loi sur le contrôle des sports

Loi sur la copropriété par déclaraion

Loi sur le courtage commercial et immobilier

Loi sur les distributeurs de livres brochés et de

périodiques

Loi sur l'enregistrement des actes

Loi sur l'enregistrement des droits immobiliers

Loi sur l'enregistrement des sociétés en nom

collectif

Loi sur l'enregistrement des sûretés constituées par les compagnies et

associations

Loi sur l'état civil

Loi de 1983 sur la façon de présenter la vente d'ensembles

Loi sur les huissiers

Loi sur les hydrocarbures

Loi sur la manutention de l'essence

Loi sur le mariage

Prearranged Funeral Services Act
Racing Commission Act
Real Estate and Business Brokers Act
Registry Act
Residential Complex Sales Representation
Act, 1983
Theatres Act
Travel Industry Act
Unclaimed Articles Act
Upholstered and Stuffed Articles Act
Vital Statistics Act
Wine Content Act

The minister has been delegated supervision of the administration dealing with lottery licences issued to charitable and religious organizations to raise money for charitable or religious purposes pursuant to Section 190 of the Criminal Code (Canada).

Loi sur les mécaniciens d'exploitation
Loi sur le ministère de la Consommation et du
Commerce
Loi sur les objets non réclamés
Loi sur l'Office de protection du
consommateur

Loi sur les permis de vente d'alcool Loi de 1984 portant réforme de l'enregistrement des droits Loi sur les pratiques de commerce

Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires Loi sur les pratiques de commerce

Loi sur les préarrangements funéraires Loi sur la protection du consommateur Loi sur le régime de garanties des logements neufs de l'Ontario

Loi sur les renseignements exigés des compagnies et associations

Loi sur les renseignements concernant le consommateur

Loi sur la répartition de revenus périodiques Loi sur les salles de cinéma Loi sur les sociétés en nom collectif Loi sur les sociétés en commandite

Loi sur les sûretés mobilières Loi sur la vente du pain

Le ministre a été délégué responsable de surveiller la gestion portant sur la délivrance de permis aux oeuvres de bienfaisance ou aux organismes religieux désirant organiser des jeux de société en vue de ramasser des fonds à des fins religieuses ou charitables, aux termes de l'article 190 du *Code criminel canadien*.

# Financial Statement

# **États Financiers** Recettes

Revenue	Recettes				
		1986-87		1987-88	
		\$	%	\$	%
Ministry administration	Administration du ministère	320,515	.03	188,493	.02
Commercial Standards	Normes commerciales		_		_
Business Practices	Pratiques commerciales	4,819,802	.5	7,158,221	.7
Security deposits	Cautionnements	75,000 10,000	0.0	75,000 69,473	0.0
Security deposits – foreign lands	Dépôt de garantie – terres étrangères Total	4,904,802	.5	7,302,694	-0.0
Total	Total	4,904,002	.5	7,302,034	.,
Technical Standards	Normes techniques				
Operating Engineers	Mécaniciens d'exploitation	258,273	.03	257,258	.02
Pressure Vessels	Appareils sous pression	1,750,326	.2	1,980,614	.2
Elevating Devices	Appareils de levage	2,344,016	.2	3,057,423	.3
Fuels Safety	Sécurité des combustibles	1,272,042	.1	1,248,558	.1
Upholstered and Stuffed Articles	Articles rembourrés	357,365	04	433,031	
Total	Total	5,982,022	.57	6,976,884	.66
Public Entertainment Standards	Normes relatives aux divertissements publics				
Regulation of horse racing	Réglementation des courses de				
	chevaux	1,739,491	.2	1,708,050	.2
Theatres, Lotteries and Ath. Comm.	Commissaire des salles de cinéma et des sports professionnels	1,896,566	.2	1,907,964	.2
Subtotal	Total partiel	3,636,057	.4	3,616,014	.4
Security deposit – Ath. Comm.	Dépôt de garantie – Commissaire	-,,			
occurry supposed a same a same	des sports professionnels	2,600	0.0	2,000	0.0
Total	Total	3,638,057	.4	3,618,014	.4
Registration Division	Division de l'enregistrement				
Real Property Registration	Enregistrement immobilier	37,129,258	3.6	43,394,765	4.0
PPSR	Enregistrement des sûretés mobilières	9,591,168	.9	10,947,561	1.0
Subtotal	Total partiel	46,720,426	4.5	54,342,326	5.0
PPSR assurance fund	Fonds d'assurance pour	40,720,420	1.0	01,012,020	0.0
113K assurance fund	l'enregistrement des sûretés				
	mobilières	805,515	.1	798,312	.1
Subtotal	Total partiel	47,525,941	4.6	55,140,638	5.1
Companies	Compagnies	14,354,481	1.4	16,687,588	1.5
Registrar General	Registraire général	4,681,533	.5	6,080,342	.6
Total	Total	66,561,955	6.5	77,908,568	7.2
Total	Total	00,301,233	0.5	77,500,500	7.2
Liquor Licence Board	Commission des permis de vente d'alcool				
Liquor Licence Board	Commission des permis de vente d'alcool	321,026,508	31.0	350,877,690	32.0
Total	Total	321,026,508	31.0	350,877,690	32.0
Liquor Control Board	Régie des alcools	620,000,000	61.0	651 000 000	59.02
Liquor control profits	Régie des alcools – bénéfices	629,000,000	61.0	651,000,000	
Total	Total	629,000,000	61.0	651,000,000	59.02
Grand total MCCR revenue	Total des recettes du M.C.C.	1,031,434,459	100.0	1,097,872,343	100.0

# Financial Statement Expenditures

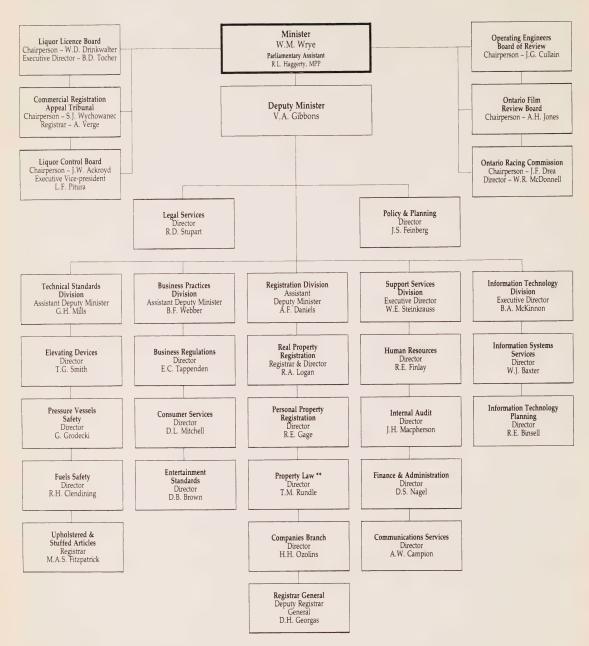
## États Financiers Dépenses

		1986-87		1987-8	8
		\$	%	\$	%
Ministry administration	Administration du ministère	11,141,470*	9.8	14,015,355	10.4
Commercial Standards	Normes commerciales				
Business Practices	Pratiques commerciales	8,747,206	7.7	10,628,413	7.9
CRAT	C.A.É.C.	427,921	.4	492,194	.4
Subtotal	Total partiel	9,175,127	8.1	11,120,607	8.3
Deposit and Trust	Dépôt et fiducie	17,281	0.0		0.0
Security bond forfeiture	Déchéances de cautionnement	244,529	2	146,169	.1
Total	Total	9,436,937	8.3	11,266,776	8.4
Technical Standards	Normes techniques				
Program administration	Administration du programme	558,467	.5	716,677	.5
Pressure Vessels and Op. Engs.	Appareils sous pression et				
	mécaniciens d'exploitation	3,159,852	2.8	3,303,502	2.4
Elevating Devices	Appareils de levage	2,787,336	2.5	3,074,669	2.3
Fuels Safety	Sécurité des combustibles	3,059,867	2.7	3,355,552	2.5
Upholstered and Stuffed Articles	Articles rembourrés	363,054	3_	336,595	3_
Total	Total	9,928,576	8.8	10,786,995	8.0
Public Entertainment Standards	Normes relatives aux divertissements publics				
Regulation of horse racing	Réglementation des courses de				
•	chevaux	25,689,272	22.6	32,583,903	24.1
Theatres	Salles de cinéma	1,503,946	1.3	1,407,952	1.0
Lotteries and Athletics Commission	Loteries et commission des sports				
	professionnels	538,817	5_	774,244	6_
Total	Total	27,732,035	24.4	34,766,099	25.7
Registration Division	Division de l'enregistrement				
Program administration	Administration du programme	1,792,267	1.6	2,626,809	1.9
Real Property Registration	Enregistrement immobilier	30,325,144	26.7	35,850,240	26.5
PPSR	Enregistrement des sûretés mobilières	5,861,374	5.2	6,562,517	4.9
Companies	Compagnies	3,176,773	2.8	3,921,288	2.9
Registrar General	Registraire général	6,398,424	5.6	7,022,729	5.2
Total	Total	47,553,982	41.9	55,983,583	41.4
Liquor Licence Board	Commission des permis de vente d'alcool				
Liquor Licence Board	Commission des permis de vente d'alcool	7,761,176	6.8	8,276,080	6.1
Total	Total	7,761,176	6.8	8,276,080	6.1
Grand total MCCR expenditures	Total des dépenses du M.C.C.	113,554,176	100.0	135,094,888	100.0

<sup>\*</sup>Note: Ministry administration 1986-87 actuals have been reduced by \$144,635 for ethnic advertising as responsibility for this expenditure was transferred from the ministries to Management Board of Cabinet for 1987-88 fiscal year.

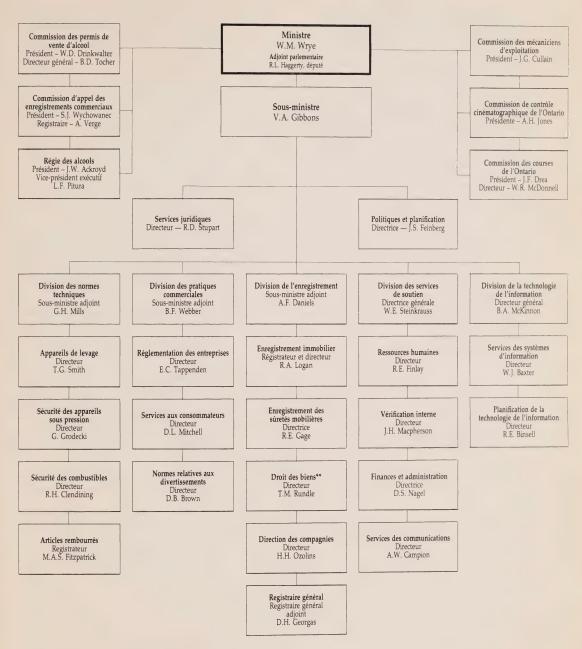
<sup>\*</sup>Remarque : Le chiffre représentant la dépense pour administration du ministère en 1986-1987 a été réduite de 144.635 \$. Ce chiffre dénote le coût de la publicité ethnique dont la responsabilité a été transférée des ministères au Conseil de gestion du gouvernement pour l'exercice 1987-1988.

## **Organization of the Ministry**



<sup>\*\*</sup> Legal Services provided by the Ministry of the Attorney General as of March 31, 1988

## Organigramme



<sup>\*\*</sup> Services juridiques dispensés par le ministère du Procureur général au 31 mars 1988

#### List of Plates

- Cover At the Toronto Boroughs Land Registry Office, Violette Boutros and Phillip Beloso review documents to assist the public in determining accurate information through the Real Property Registration System.
- Page 8 Pat Marum offers over-the-counter advice at Toronto's Consumer Services Bureau, one of eight Ontario regional offices.
- Page 11 Business Practices Division's Diane Middleton hands out consumer information at the ministry's booth, Toronto's Eaton Centre.
- Page 14 Keith O'Leary performs vehicle inspections for Business Practices Division, which is also responsible for the Motor Vehicle Compensation Fund.
- Page 16 Razaul Jabbar of Companies Branch helps ensure the business registrations of more than 455,000 Ontario corporations are up to date.
- Page 21 The fluff flies as Upholstered and Stuffed Articles Branch Inspector Dara Vorkapic ensures public safety standards for filler materials are met.
- Page 26 Dianne Lone (left) and Patricia Weldon of Communications Branch stand in support of Ontario's Consumer Week, and a couple of people who know how to shop. The poster appeared at bus shelters, schools and government offices across the province.
- Page 31 Teacher Paula Cassagnol helps staff improve French-language skills as part of the ministry's employee-development program, co-ordinated by Human Resources Branch.
- Page 33 Nancy Hagans looks on as Mary Morris reviews the schedule for Commercial Registration Appeal Tribunal hearings.
- Page 36 Liquor Control Board of Ontario wine consultant Randy Landy draws on her years of study in oenology to offer consumer advice.
- Page 39 Liquor Licence Board Inspector John Zemiar helps ensure the safe, responsible operation of licensed premises in Ontario.
- Page 41 A solitary driver puts 'er through 'er paces before the crowds arrive at Mohawk Raceway.

## Description des photos

- photo
  principale
  liers de Toronto Boroughs, Violette Boutros et
  Phillip Beloso consultent les documents dont se
  sert le public pour effectuer des recherches précises dans le système d'enregistrement des droits
  immobiliers.
- page 8 Pour Pat Marum, le comptoir du Bureau des services aux consommateurs à Toronto est l'endroit idéal d'où porter conseils aux consommateurs. Le bureau de Toronto fait parti d'un réseau de huit centres en Ontario.
- page 11 Diane Middleton, de la Division des pratiques commerciales, s'est rendu à un des lieus de rencontre des consommateurs le centre d'achat Eaton à Toronto pour leur rendre conseil sur place.
- page 14 Keith O'Leary, qui veille à l'inspection de véhicules, travaille pour la Division des pratiques commerciales, qui est responsable du Fonds d'indemnisation de l'industrie automobile.
- page 16 Razaul Jabbar, de la Direction des companies, assure la mise à jour des documents d'enregistrement de plus de 455 000 entreprises en Ontario.
- page 21 Dara Vorkapic, une des inspecteurs de la Direction des articles rembourrés, assure la protection du public en vérifiant que tous les articles rembourrés répondent aux prescriptions de la province.
- page 26

  Dianne Lone (à gauche) et Patricia Weldon, de la Direction des services de communication, font garde d'honneur aux deux consommateurs représentant la Semaine de la consommation en Ontario. L'affiche a fait le tour des abris-bus, des écoles et des bureaux du gouvernement provincial.
- page 31 Paula Cassagnol enseigne le français aux employés du ministère. Ce programme de perfectionnement leur est offert sous les auspices de la Direction des services du personnel.
- page 33 Nancy Hagan et Mary Morris étudient l'horaire de la Commission d'appel des enregistrements commerciaux.
- page 36 Experte en vins de la Régie des alcools de l'Ontario, Randy Landy a étudié pendant des années en oenologie et offre aujourd'hui maints conseils aux consommateurs.
- page 39 John Zemiar, un inspecteur de la Régie des permis de vente d'alcool, veille à ce que les établissements détenant un permis de vente d'alcool en Ontario opèrent de façon responsable.
- page 41 Un conducteur solitaire réchauffe son cheval avant l'arrivée des spectateurs à l'hypodrome Mohawk.











Annual Report 1988–1989 Rapport Annuel



Ministry of Consumer and Commercial



## Honourable Lincoln Alexander Lieutenant-Governor of Ontario

December, 1989

The Ministry of Consumer and Commercial Relations is pleased to submit its annual report of operations for the fiscal year April 1, 1988 to March 31, 1989.

# L'Honorable Lincoln Alexander Lieutenant-gouverneur de l'Ontario

Décembre 1989

Le ministère de la Consommation et du Commerce a l'honneur de vous présenter son rapport annuel pour l'exercice allant du 1<sup>er</sup> avril 1988 au 31 mars 1989.

Gregory Sorbara Minister/Le ministre



## Honourable Lincoln Alexander Lieutenant-Governor of Ontario

December, 1989

The Ministry of Consumer and Commercial Relations is pleased to submit its annual report of operations for the fiscal year April 1, 1988 to March 31, 1989.

# L'Honorable Lincoln Alexander Lieutenant-gouverneur de l'Ontario

Décembre 1989

Le ministère de la Consommation et du Commerce a l'honneur de vous présenter son rapport annuel pour l'exercice allant du 1<sup>er</sup> avril 1988 au 31 mars 1989.

Gregory Sorbara Minister/Le ministre

# **Table of Contents**

Minister's Message	3
Deputy Minister's Message	5
Business Practices Division The Ontario New Home Warranty Program	7 15
Registration Division	18
Technical Standards Division	24
Policy and Administration Information Technology Division Legal Services Policy and Planning Support Services Division	30 30 32 33 34
Commercial Registration Appeal Tribunal	39
Liquor Control Board of Ontario	42
Liquor Licence Board of Ontario	46
Ontario Racing Commission	49
Legislation Administered	52
Financial Statements	54
Organization of the Ministry	56
Lists of Plates	58

# Table des matières

Message du ministre	3
Message de la sous-ministre	5
Division des pratiques commerciales Régime de garanties des logements neufs de	7
l'Ontario	16
Division de l'enregistrement	18
Division des normes techniques	24
Politiques et administration	30
Division de la technologie de l'information	30
Services juridiques	32
Politiques et planification	33
Division des services de soutien	34
Commission d'appel des enregistrements	
commerciaux	38
Régie des alcools de l'Ontario	42
Commission des permis de vente d'alcool de	
l'Ontario	46
Commission des courses de l'Ontario	49
Lois dont l'application relève du ministère	52
États financiers	54
Organigramme	56
Illustrations	58



## Minister's Message

The Ministry of Consumer and Commercial Relations plays an important dual role on Ontario's economic team.

Not only must we carry out our responsibilities in the areas of public safety, consumer protection and property registration, it is also important that we provide a sensible regulatory framework consistent with commercial growth and development.

To this end, MCCR staff devoted a major portion of their energies last year to preparing for the 1990s.

Over the next decade the ministry will face great challenges in an increasingly complex and continually changing marketplace.

Businesses will possess more powerful marketing tools and technologies, such as telemarketing devices and sophisticated computer databases. Yet few consumers will enjoy similar advantages. It is in this context that the ministry is working with both parties to ensure the marketplace remains safe, fair and honest for all.

New legislation passed last year is helping us respond to current and emerging needs of the marketplace.

For example, amendments to the Gasoline Handling Act now allow staff to take steps to prevent the leaking of fuel from underground storage tanks into our soil and waterways.

The new Prepaid Services Act limits potential

## Le message du ministre

Le ministère de la Consommation et du Commerce remplit deux fonctions importantes au sein de l'équipe économique de l'Ontario.

Non seulement devons-nous mener à bien les projets dans les domaines de la sécurité du public, de la protection des consommateurs et de l'enregistrement des biens, mais nous devons aussi fournir un cadre réglementaire raisonnable adapté à la croissance et au développement des entreprises.

C'est ainsi que le personnel du ministère a déployé des efforts considérables au cours de l'exercice écoulé afin de se préparer pour les années 90.

Au cours de la prochaine décennie, le ministère fera face à de grands défis dans un marché de plus en plus complexe et en constante évolution.

Les entreprises se doteront de technologies et d'outils de commercialisation plus puissants, tels que des systèmes de télémarketing et des bases de données sophistiquées. Par contre, la plupart des consommateurs ne jouiront pas de tels avantages. C'est dans ce contexte que le ministère travaille avec les deux parties pour s'assurer que le marché reste sûr, équitable et honnête pour tous.

De nouvelles lois adoptées l'année dernière nous aident à répondre aux besoins actuels du marché ainsi qu'à ceux qui commencent à se manifester.

Par exemple, des amendements à la Loi sur la manutention de l'essence permettent désormais au personnel du ministère de prendre des mesures pour éviter des fuites de carburant dans des réservoirs d'entreposage souterrains et prévenir ainsi l'infiltration du sol et des cours d'eau.

La nouvelle Loi sur les services prépayés limite les pertes possibles des consommateurs advenant la faillite d'un club de conditionnement physique ou d'un club semblable avec lequel ils ont signé un contrat. Par ailleurs, des dispositions de la Loi sur les réparations de véhicules automobiles évitent bien des mauvaises surprises et aident à mettre fin aux pratiques malhonnêtes de la part de certains garagistes.

Le projet de révision des lois constitue probablement le plus gros projet entrepris pour nous permettre d'agir et de nous adapter rapidement. Un rapport sur une nouvelle stratégie en matière de protection des consommateurs a été commencé en 1986 par la Division des pratiques commerciales et publié l'année dernière. Ce rapport a fait l'objet d'une évaluation et nous élaborons actuellement un plan, en collaboration avec une commission consultative composée de représentants du monde des affaires, de consommateurs et d'autres groupes d'intérêts, pour réviser de façon significative les politiques en matière

losses to consumers who sign contracts with health and similar types of clubs in the event that they go out of business. And requirements in the Motor Vehicle Repair Act take the surprise element out of many repair bills and help put an end to the unethical practices of some repair outfits.

Probably the largest single project undertaken to give us the ability to act and adapt quickly was the Legislative Review Project. Started in 1986 by the Business Practices Division, a report detailing a new consumer-protection strategy was released last year. This report has been evaluated and we are developing, with a consultation panel of business, consumer and other interest groups, a plan to significantly update the province's consumer protection and business practices policies.

Important regulatory reviews and revisions, combined with the innovative use of information technology, are also changing the ways the Registration and Technical Standards divisions do business. Flexibility and an eye on the future are essential if these programs are to continue serving their customers as well as they have in the past.

I look forward to working with Deputy Minister Glenna Carr and all ministry staff in building on past successes and embracing the challenges of the 1990s. de protection des consommateurs et de pratiques commerciales.

Le mode de fonctionnement des Divisions de l'enregistrement et des normes techniques est également en train de changer. D'une part, de révisions importantes des règlements et, d'autre part, d'une utilisation innovatrice des technologies de l'information. Si l'on veut maintenir l'excellence du service à la clientèle il faudra être souple et tourné vers l'avenir.

Ce sera un plaisir pour moi de travailler avec la sous-ministre, Glenna Carr, et tout le personnel du ministère en vue de faire face aux défis que nous apporteront les années 1990 et de mener à bien, en nous fondant sur les réussites des dernières années, les projets que nous entreprendrons.

Gregory Sorbara



## Deputy Minister's Message

Few government ministries are as diverse as MCCR or serve such a wide variety of interests. Consumers and business look to us to promote a fair and honest marketplace. Our goal is to respond to these needs in a clear and comprehensive way, by providing both consumer protection and opportunities for business expansion in a global market.

Through 1988/89, MCCR worked to enhance the service provided to all client groups.

With the obvious link between technology and customer service, our Information Technology Division has been working to improve ministry productivity by implementing innovative information systems. A minicomputer network system, electronically linking all ministry offices, was introduced this year to facilitate faster and more accurate information-sharing both internally, and with the public.

Similarly, the Registration Division is implementing full computerization of the Companies Branch's enormous file of 1.6 million corporation and business records. This new system will allow the branch to speed up turnaround time for its services and eventually give direct access to high-volume users through computer links. In addition, the division's Real Property Registration Branch is in the process of implementing an automated, property-title

## Le message de la sous-ministre

Peu de ministères sont aussi diversifiés et servent un si vaste éventail d'intérêts que le ministère de la Consommation et du Commerce. Les consommateurs et les entreprises comptent sur nous pour favoriser un marché équitable et honnête. Notre but est de répondre à l'ensemble de ces besoins de façon évidente, en assurant la protection des consommateurs tout en offrant des possibilités d'expansion aux entreprises sur le marché mondial.

Au cours de l'exercice 1988-1989, le ministère a travaillé à l'amélioration des services offerts à l'ensemble des groupes de clients.

Qui dit service à la clientèle dit technologie et c'est ainsi que la Division de la technologie de l'information a mis en place des systèmes d'information innovateurs visant à améliorer la productivité du ministère. Un réseau de mini-ordinateurs assurant une liaison électronique entre tous les bureaux du ministère a été implanté cette année. Ce réseau permet aux bureaux du ministère et au grand public un accès plus rapide à des informations plus exactes.

De la même façon, la Division de l'enregistrement procède à l'informatisation de l'énorme fichier de la Direction des compagnies, lequel compte 1,6 million de dossiers sur des compagnies et des entreprises. Grâce à l'informatisation, la Direction sera en mesure de réduire les délais pour ses services et, à la longue, permettre aux utilisateurs ayant de nombreuses demandes d'avoir accès directement au fichier par ordinateur. De plus, la Direction de l'enregistrement immobilier de cette même division procède à la mise en place d'un système informatisé de recherche de titres immobiliers et de cartographie, appelé FIEF.

À la Division des normes techniques, un examen général a été effectué en vue d'évaluer l'efficacité globale des opérations et de savoir s'il existe de meilleures façons de servir la clientèle. Les résultats de cet examen font l'objet d'une évaluation et des consultations sont en cours avec les industries intéressées.

Au cours de l'exercice écoulé, la Division des pratiques commerciales a elle aussi examiné ses services au public. De nouvelles lois ont été élaborées et mises en application, lois qui assureront une plus grande protection aux consommateurs qui adhèrent à un club de conditionnement physique ou qui font réparer leurs véhicules automobiles.

C'est une période passionnante pour moi en ma qualité de sous-ministre de la Consommation et du Commerce. Je suis très heureuse de faire partie d'un ministère qui s'est engagé à se pencher dès aujourd'hui sur les défis de demain. Avec l'appui continu du indexing and mapping system known as POLARIS.

In the Technical Standards Division, a base review was conducted to assess the overall effectiveness of its operations and to determine if there may be better ways to provide customer service. The results of that review are being evaluated and consultation with affected industry groups is underway.

During the past year, the Business Practices Division also looked at its services to the public. New legislation was developed and implemented that will ensure greater protection for consumers joining fitness clubs or taking their motor vehicles in for repair.

This is an exciting time to be the deputy minister of Consumer and Commercial Relations. I am very pleased to be part of a ministry that is so committed to ensuring the challenges of tomorrow are addressed today. With the continued support of the experienced staff dedicated to excellent customer service, we will meet the new challenges of an ever-changing marketplace.

personnel, un personnel expert et dévoué à l'excellence du service à la clientèle, nous saurons relever les nouveaux défis d'un marché en constante évolution.

Glenna Carr



# Business Practices Division

ENSURING A FAIR MARKETPLACE FOR CONSUMERS AND BUSINESS

he Business Practices Division has two primary functions — to protect the consumer and ensure an equitable marketplace in which to do business.

With responsibility for 20 consumer-related pieces of legislation, the division regulates specific industries, investigates consumer complaints, mediates disputes, monitors the business practices environment and assists in developing new legislation when necessary.

The division is comprised of three branches regulating individuals and companies involved with

# La Division des pratiques commerciales

OFFRE AUX CONSOMMATEURS ET AUX COMMERCES L'ASSURANCE D'UN MARCHÉ HONNÊTE

a Division des pratiques commerciales a deux principales fonctions : protéger le consommateur et assurer l'honnêteté du marché pour lui permettre de faire des affaires. Responsable de vingt lois reliées au secteur de la

consommation, la Division réglemente certaines industries en particulier, étudie les plaintes des consommateurs, agit à titre de médiateur dans les cas de conflits, contrôle les pratiques commerciales dans leur ensemble et participe au besoin à l'élaboration de nouvelles lois.

La Division est composée de trois directions qui

such diverse areas as real estate, motor vehicles, retail and wholesale travel, boxing and wrestling, collection services, door-to-door selling, and all licensed gaming in the province.

The Legislative Review Project team, with a mandate to review Ontario's consumer protection laws and develop a new consumer protection strategy for the province, presented its report early this year. With the ministry's Policy and Planning Branch, and a consultation panel of business and consumer representatives, staff are now reviewing the proposals to develop an up-to-date approach to business regulation. The goal is to produce responsible legislation which safeguards the rights of the consumer without unnecessary restrictions on the marketplace.

Two new pieces of legislation capturing the essence of that approach were proclaimed this year. The Prepaid Services Act applies to fitness clubs, modelling schools, diet centres, karate clubs and similar activities. It reduces the risk of financial loss to consumers in two ways. The length of contracts is limited and a five-day cooling-off period is provided, during which membership fees are required to be placed in trust.

Reasonable disclosure is a primary goal of the new Motor Vehicle Repair Act. This law requires shops to post signs listing their rates and to provide, on request, written estimates of the work to be undertaken before it is started. In addition, a warranty must be provided on new and reconditioned parts and associated labor for a minimum of 90 days or 5,000 km.

### **Bailiffs Act**

More than 150 private bailiffs carry out the provisions of this act, under the direction of local sheriffs and the courts. This office screens applications for registration as bailiffs, on behalf of the minister, who appoints them.

## **Business Regulation Branch**

The Business Regulation Branch oversees the offices involved in registering and regulating businesses under acts administered by the division. The branch processes an average of 115,000 registration transactions annually and represents more than 100,000 registrants in regulated industries. The businesses registered include collection agencies, cemeteries, bailiffs, real estate brokers and salespeople, credit bureaus, motor vehicle dealers and travel retailers and wholesalers.

réglementent les personnes et les sociétés opérant dans différents secteurs tels que l'industrie immobilière, la vente des véhicules automobiles, les agences de voyage et les grossistes, la boxe et la lutte, les agences de recouvrement, la vente au porte à porte et tous les jeux sous licence dans la province.

L'équipe du projet de révision des lois, qui a pour mandat de passer en revue les lois ontariennes sur la protection des consommateurs et de mettre au point une nouvelle stratégie en matière de protection des consommateurs, a présenté son rapport au début de l'année. Avec le concours de la Direction des politiques et de la planification du ministère et un comité consultatif composé de représentants des entreprises et des consommateurs, le personnel de la Division procède actuellement à l'étude de propositions visant à développer une approche moderne à l'égard de la réglementation commerciale afin d'aboutir à une loi équilibrée qui protège les droits du consommateur sans restreindre inutilement le marché.

Deux nouvelles lois reflétant cette approche sont entrées en vigueur cette année. La Loi sur les services prépayés s'applique aux studios de santé, aux écoles de formation de mannequins, aux centres de perte de poids, aux clubs de karaté et à d'autres activités similaires. Elle réduit le risque de pertes financières pour les consommateurs en limitant la durée des contrats et en prévoyant une période de réflexion de cinq jours durant laquelle les frais d'inscription doivent être placés en fiducie.

La divulgation équitable des prix constitue le principal objectif de la nouvelle Loi sur les réparations de véhicules automobiles. Cette loi oblige les ateliers à afficher leurs prix et à fournir par écrit, à la demande du client, un devis des réparations avant de les entreprendre. De plus, une garantie minimale de 90 jours ou 5 000 km doit être offerte sur les pièces neuves et réusinées et sur le travail correspondant.

### Loi sur les huissiers

Plus de 150 huissiers privés appliquent les dispositions de cette loi sous la direction des shérifs locaux et des cours de justice. Le bureau de la Loi sur les huissiers étudie les demandes d'enregistrement à titre d'huissier au nom du ministre, qui est responsable des nominations.

# Direction de la réglementation des entreprises

La Direction de la réglementation des entreprises assure la surveillance des bureaux chargés de la réglementation et de l'enregistrement des entreprises régies par les lois administrées par la Division. La

### **Cemeteries Act**

The cemeteries section regulates the operation of all Ontario cemeteries, crematoria, mausolea and columbaria, and handles discoveries of unmarked burial sites.

At present there are more than 4,800 cemeteries on file with the ministry, with 2,800 still accepting interments. This office approves new cemeteries, additions or alterations to existing cemeteries and closures, and carefully monitors rates and perpetual-care trust funds. Of increasing importance



is the section's role in monitoring and ensuring protection of more than \$26 million held in trust funds by 70 cemeteries who sell cemetery services on a pre-need basis.

## Condominium Act

In a move to consolidate housing-related issues, responsibility for the Condominium Act was transferred to the office responsible for the administration of the Real Estate and Business Brokers Act. Condominiums maintained their strength in the Ontario housing market again this year. More than 2,750 condominium corporations operate in Ontario, representing about 227,000 units.

Direction traite en moyenne 115 000 demandes d'enregistrement par année, et représente plus de 100 000 entreprises appartenant aux industries réglementées. Au nombre des entreprises enregistrées figurent des agences de recouvrement, des cimetières, des huissiers, des courtiers en immeubles et agents immobiliers, des agences d'évaluation de crédit, des commerçants de véhicules automobiles et des agents de voyage et grossistes.

### Loi sur les cimetières

La section applicable aux cimetières réglemente le fonctionnement des cimetières, des crématoriums, des mausolées et des colombaires et intervient lors de la découverte de tombes non marquées.

Les dossiers du ministère comptent actuellement plus de 4 800 cimetières dont 2 800 offrent encore des inhumations. Le bureau responsable de l'application de la loi approuve l'ouverture de nouveaux cimetières, l'agrandissement ou la rénovation ou la fermeture de cimetières existants; il contrôle de près les taux et les fonds en fiducie applicables aux soins perpétuels. De plus en plus important, le rôle de la Section prévoit le contrôle et la protection de plus de 26 millions de dollars détenus dans des fonds en fiducie par 70 cimetières qui vendent des préarrangements funéraires.

## Loi sur la copropriété par déclaration

Dans un effort visant à consolider toutes les questions relatives à l'habitation, la responsabilité de la Loi sur la copropriété par déclaration a été transférée au bureau responsable de l'administration de la Loi sur le courtage commercial et immobilier. Les copropriétés occupent encore une fois cette année une part importante du marché immobilier en Ontario. Il existe plus de 2 750 associations de copropriétaires en Ontario, ce qui représente environ 227 000 parties privatives.

## Loi sur la protection du consommateur

La Loi sur la protection du consommateur réglemente les opérations de crédit et certains types de contrats de consommation qu'on appelle des contrats à exécution différée. Le ministère a continué de réglementer les vendeurs itinérants, entre autres dans le domaine de la rénovation domiciliaire et du pavage des entrées, afin de s'assurer qu'ils respectent l'éthique commerciale.

### **Consumer Protection Act**

The Consumer Protection Act regulates credit transactions and certain types of consumer contracts, known as executory contracts. To ensure ethical business transactions, the ministry continued its regulation of door-to-door sellers, such as home renovators and driveway pavers.

## **Consumer Reporting Act**

Consumer reporting agencies, such as credit bureaus, are regulated under this act. This legislation specifies the kind of information a consumer reporting agency can report, stipulates how it can be used and protects consumers from outdated or inaccurate information.

## **Collection Agencies Act**

This act registers and regulates the activities of the almost 100 collection agencies operating in Ontario, as well as salespersons and collectors numbering more than 1,000. Collection practices are clearly defined and enforced through administration of this act.

## **Motor Vehicle Dealers Act**

The ethical operation and transactional fairness of motor vehicle dealerships is the chief concern of this office. The registrar proposed to refuse or revoke 39 registrations and responded to more than 20,000 information inquiries. Four cease-and-desist orders and 48 warning letters were issued by the registrar to registrants regarding misleading advertising.

## **Motor Vehicle Dealers Act Compensation Fund**

The Motor Vehicle Dealers Act Compensation Fund is financed entirely by the automobile-dealership community. The fund provides protection to purchasers who have paid deposits to a registered dealership that cannot deliver the automobile due to a bankruptcy or other business failure, and persons with unsatisfied claims against a dealer-guaranteed warranty. The fund is managed by a board of trustees appointed by the lieutenant-governor-in-council and is administered by a trust company acting as trustee. This year the fund approved 23 claims, totalling \$94,274.

### **Ontario Motor Vehicle Arbitration Plan**

The Ontario Motor Vehicle Arbitration Plan (OMVAP) helps consumers and manufacturers resolve disputes over automobile defects. The plan is designed to provide arbitration as a fast, informal and inexpensive alternative to court action.

Developed through the combined efforts of the

## Loi sur les renseignements concernant le consommateur

Cette loi régit les organismes fournisseurs de renseignements concernant le consommateur tels que les agences d'évaluation de crédit. Elle précise le genre de renseignements que peuvent fournir ces organismes, en stipule l'usage et protège le consommateur quant à l'information périmée ou inexacte.

## Loi sur les agences de recouvrement

Cette loi enregistre et réglemente les activités des quelque 100 agences de recouvrement en Ontario, de même que les vendeurs et les agents de recouvrement dont le nombre est supérieur à 1 000. Les activités relatives au recouvrement sont clairement définies et mises en vigueur dans le cadre de l'application de cette loi.

## Loi sur les commerçants de véhicules automobiles

L'honnêteté et l'équité dans la conduite des affaires des commerçants de véhicules automobiles sont les principales préoccupations du bureau responsable de cette loi. Le registrateur a proposé de refuser ou de révoquer 39 enregistrements et a répondu à plus de 20 000 demandes de renseignements. Il a également émis quatre ordonnances de cesser et de s'abstenir, et envoyé 48 lettres d'avertissement pour des cas de publicité trompeuse.

## Fonds d'indemnisation des commerçants de véhicules automobiles

Le financement du Fonds d'indemnisation des commerçants de véhicules automobiles est entièrement assuré par les concessionnaires de véhicules automobiles. Le Fonds protège les acheteurs qui ont versé un dépôt à un commerçant agréé qui ne peut leur livrer le véhicule en raison d'une faillite ou d'autres difficultés et aux personnes qui n'ont pas été indemnisées aux termes d'une garantie offerte par un commerçant de véhicules automobiles.

Géré par un conseil de fiduciaires nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil, le Fonds est administré par une compagnie de fiducie qui agit comme fiduciaire. Au cours de l'exercice, le Fonds a autorisé 23 demandes d'indemnisation d'un montant total de 94 274 \$.

# Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles de l'Ontario

Le Programme d'arbitrage pour les véhicules

Ontario government, the automobile industry and consumer interest groups, OMVAP was introduced in 1986. Although it was designed as an experimental pilot program, all parties involved agreed to extend its operation until a full evaluation is complete.

In its 27 months of operation, OMVAP received more than 6,500 inquiries and settled 813 cases. Consumers received some form of settlement in approximately two-thirds of these cases, with repair and car replacement orders accounting for about half of the awards. More than \$640,000 in cash and buy-back awards have been ordered since the program began. On average, cases are processed in seven to eight weeks from original contact to the date of an arbitration award.

### Real Estate and Business Brokers Act

As the real estate industry boomed through the year, the growth in the number of real estate salespeople and brokers was no surprise. As a means of ensuring high levels of professional standards in the industry, new regulations were passed requiring real estate salespeople to complete specified courses. These combined on-the-job training with classroom education requirements to be completed within two years of their initial registration.

FAST FACTS:		
	'87-'88	'88-'89
Registered salespeople		
and brokers	52,952	60,856
Consumer complaints received	447	593
Compliance actions	597	415
Public information requests	35,820	64,432

## Paperback and Periodical Distributors Act

Under this act, 65 distributors of paperbacks and periodicals in the province are registered. Canadian ownership requirements are part of the criteria for registration.

## **Travel Industry Act**

This act requires the registration of all travel agents and wholesalers and provides for the Travel Industry Compensation Fund to reimburse consumers, within certain limits, when the travel services for which they prepaid are not provided.

The registrar administered more than 4,000 financial reviews and compliance initiatives with travel businesses in Ontario as part of the comprehensive consumer travel protection mandate. The office

automobiles de l'Ontario (PAVAO) aide à régler les différends entre les consommateurs et les constructeurs à propos des défectuosités des véhicules automobiles. Le programme cherche à proposer l'arbitrage comme substitut rapide, non officiel et peu coûteux au recours en justice.

Grâce aux efforts conjoints du gouvernement de l'Ontario, de l'industrie de l'automobile et des groupes qui défendent les intérêts des consommateurs, le PAVAO a vu le jour en 1986. Bien qu'il ait été conçu à l'origine comme un programme expérimental, toutes les parties intéressées ont accepté de le reconduire jusqu'à ce qu'une évaluation complète soit effectuée.

Durant ses 27 mois d'existence, le PAVAO a reçu plus de 6 500 demandes de renseignements et réglé 813 cas. Dans les deux tiers de ces cas, les consommateurs ont reçu une certaine forme d'indemnisation. Dans près de la moitié des cas, des ordonnances de réparation et de remplacement du véhicule ont été accordées en faveur des consommateurs. Plus de 640 000 \$ ont été octroyés en argent et sous forme de rachat depuis la mise en place du programme. En moyenne, le règlement a nécessité un délai de sept à huit semaines à compter du premier contact jusqu'à l'ordonnance de l'arbitre.

## Loi sur le courtage commercial et immobilier

L'industrie de l'immobilier ayant été en plein essor toute l'année, il n'est pas surprenant de constater un accroissement du nombre d'agents et de courtiers dans ce domaine. Dans le but de maintenir un niveau élevé de normes professionnelles au sein de l'industrie, de nouveaux règlements exigent maintenant des agents immobiliers qu'ils suivent des cours comprenant une partie théorique et une partie de formation en milieu de travail dans les deux années qui suivent leur enregistrement.

## **QUELQUES CHIFFRES:**

	1987-1988	1988-1989
Agents immobiliers et courtiers enregistrés	52 952	60 856
Plaintes reçues des consommateurs	447	593
Ordonnances de conformité Demandes de renseignement	597	415
publics	35 820	64 432

# Loi sur les distributeurs de livres brochés et de périodiques

Dans la province, 65 distributeurs de livres brochés

responded to more than 35,000 information requests.

## **Travel Industry Act Compensation Fund**

The Travel Industry Act Compensation Fund is an industry-financed fund which compensates consumers who paid for travel services, but did not receive them because of bankruptcy or other business failure. Payouts from the fund to consumers during the year exceeded \$1 million.

The fund is administered by a trust company as trustee, and the board of trustees is appointed by the lieutenant-governor-in-council.

## Discriminatory Business Practices Act

## Report of the director

The Discriminatory Business Practices Act, R.S.O. 1980, was proclaimed on Nov. 9, 1978.

The purpose of the act is to prevent discrimination in the business community on the basis of race, creed, color, nationality, ancestry, place of birth, sex or geographical location.

Provision is made for orders for compliance, assurances of voluntary compliance and enforcement of orders and assurances.

Section 17 of the act requires that the director under the act shall report annually to the minister on the enforcement of this act.

No assurances of voluntary compliance were entered into during the period April 1, 1988, to March 31, 1989, nor were any cease and desist orders issued.

Although no formal complaints were lodged with the ministry by March 31, 1989, a few enquiries were received. These enquiries in general appeared to centre on clarification of what the act covered. It is usual for enquiries to be made prior to the filing of any formal complaints.

The ministry received twenty-eight (28) reports of requests for invitations to tender, purchase orders, a letter of credit and a letter of certification which contained clauses of a discriminatory nature. All twenty-eight (28) reports included a response to the request as required by Section 54 (8) of the act. In every instance, the companies responded by making positive statements.

No person was convicted of an offence during the period April 1, 1988 to March 31, 1989.

et de périodiques sont enregistrés en vertu de cette loi. Des exigences relatives à la propriété canadienne font partie des critères d'enregistrement.

## Loi sur les agences de voyage

Cette loi stipule que tous les agents de voyages et les grossistes doivent être enregistrés. Elle prévoit également un Fonds d'indemnisation de l'industrie du tourisme qui a été mis sur pied pour rembourser, compte tenu de certaines limites, les consommateurs qui ne peuvent jouir des services de voyage qu'ils ont déjà payés.

Dans le cadre d'un mandat global sur la protection des consommateurs en matière de voyages, le registrateur a traité plus de 4 000 analyses financières d'entreprises ontariennes spécialisées dans le domaine du voyage et vérifié si ces dernières respectaient les dispositions de la loi. Il a par ailleurs répondu à plus de 35 000 demandes de renseignements.

## Fonds d'indemnisation de l'industrie du tourisme

Le Fonds d'indemnisation de l'industrie du tourisme est financé par les exploitants de ce secteur et indemnise les consommateurs qui ont versé de l'argent pour obtenir des services touristiques dont ils n'ont pas bénéficié en raison d'une faillite ou d'autres difficultés de la part de l'entreprise en cause. Le montant des règlements versés aux consommateurs au cours de l'année se situe au-delà d'un million de dol-

Le Fonds est administré par une compagnie de fiducie qui agit à titre de fiduciaire et le conseil des fiduciaires est nommé par le lieutenant-gouverneur en conseil.

# Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires

## Rapport du directeur

La Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires, L.R.O. 1980, est entrée en vigueur le 9 novembre 1978.

Elle a pour objet de prévenir, dans le monde des affaires, toute forme de discrimination fondée sur la race, la croyance, la couleur, la nationalité, l'ascendance, le lieu d'origine, le sexe ou la situation géographique.

Elle prévoit des ordonnances de conformité, des assurances de conformité volontaire et l'application de ces ordonnances et assurances.

## **Entertainment Standards Branch**

The branch recently integrated the licensing and administrative functions of the athletics commissioner, theatres and lotteries offices. One department now administers licensing functions for all special-event activities, and a special investigative unit has been added, staffed through special arrangement by OPP officers. Some staff have remained at the Ontario Film Review Board location in a support capacity.

### **Athletics Commissioner**

The athletics commissioner's office administers the regulations of the Athletics Control Act. Judges, referees, timekeepers and physicians, as well as the fighters themselves, are licensed through the commissioner's office to ensure the safety of the participants and the integrity of the sport. Licences were issued for three boxing matches, 80 wrestling events and two kickboxing events during the year.

### Lotteries

The lotteries office endeavors to ensure a fair deal for players in social gaming in Ontario, while maximizing the funds raised for charitable purposes and community improvement. In co-operation with municipalities, the office licenses and regulates bingos, "break-open ticket" events, raffles and Monte Carlo nights operated by charitable and religious organizations, agricultural fairs and carnivals.

Charitable gaming activity showed unparalleled growth during the year. Of the 4,409 licences issued, 1,723 were for bingos, 790 were for Monte Carlo nights, 720 were for raffles and 654 were for "break-open ticket" events. Also issued were 522 other event licences (fairs and exhibitions). More than \$800 million was spent on charitable gaming in Ontario during the year.

Although the investigations and enforcement section is relatively new, it has already been involved in more than 75 occurrences around the province relating to the manner in which charitable events are operated or where funds are misused.

### Theatres

Theatres, film distributors, projectionists and projection equipment are licensed under the Theatres Act. During the year, 6,297 licences were issued.

The act was amended to exempt certain venues and products from Ontario Film Review Board classification and fees. The exemptions are intended primarily for non-profit groups such as the arts

Conformément à l'article 17 de la loi, le directeur est tenu de fournir au ministre, en vertu de cette loi, un rapport annuel concernant l'application de la loi.

Aucune assurance de conformité volontaire n'a été enregistrée entre le 1<sup>er</sup> avril 1988 et le 31 mars 1989 et aucune ordonnance de cesser et de s'abstenir n'a été émise.

Bien qu'aucune plainte n'ait été déposée au bureau du ministre au 31 mars 1989, quelques demandes de renseignements ont toutefois été reçues. Celles-ci semblent en général porter sur des éclaircissements concernant le champ d'application de la loi. Il est normal de recevoir des demandes de renseignements avant que des plaintes ne soient officiellement déposées.

Le ministère a reçu vingt-huit (28) rapports de demandes pour des appels d'offres, des ordres d'achat, une lettre de crédit et une lettre d'attestation contenant des clauses de nature discriminatoire. Les vingt-huit (28) rapports comprenaient tous une réponse à la demande conformément au paragraphe 54 (8) de la loi. Dans tous les cas, les entreprises ont accepté de faire des rapports positifs.

Aucune condamnation n'a été prononcée durant la période comprise entre le 1<sup>er</sup> avril 1988 et le 31 mars 1989.

# Direction des normes relatives aux divertissements publics

La Direction a récemment intégré les fonctions de délivrance de permis et d'administration des bureaux du commissaire des sports professionnels, des salles de cinéma et des loteries. Un seul département administre maintenant la délivrance des permis pour tous les événements spéciaux et une section spéciale d'enquête, constituée par une entente spéciale d'agents de la PPO, a été ajoutée. Certains employés sont demeurés à la Commission de contrôle cinématographique de l'Ontario à titre de personnel de soutien.

## Commissaire des sports professionnels

Le bureau du commissaire des sports professionnels administre les règlements de la Loi sur le contrôle des sports. Il délivre également des licences aux juges, aux arbitres, aux chronométreurs et aux médecins, ainsi qu'aux lutteurs et aux boxeurs, dans le but d'assurer la sécurité des participants et l'intégrité du sport. Au cours de l'exercice, des licen-

community, suppliers of educational/religious materials and publicly supported operations. For example, public art galleries, public libraries and film festivals are now exempt.

The 31-member Ontario Film Review Board reports to the Ontario legislature through the Minister of Consumer and Commerical Relations.

Of the 1,875 films and videos reviewed by the board this year, less than one per cent was subject to editing. Eight per cent of the films and videos were classified Family, 23 per cent Parental Guidance, 20 per cent Adult Accompaniment and 29 per cent Restricted. Twenty per cent were exempted from classification as festival entries.

The board also continued to provide public information concerning Ontario's film classification system. Students and other visitors are welcome to visit the Leaside offices.

## **Consumer Services Branch**

This branch is made up of two sections: Consumer Services Bureaus and the investigation and enforcement section. Bureaus are located in Toronto, Windsor, London, Hamilton, Peterborough, Ottawa, Sudbury and Thunder Bay.

The bureaus are involved in the mediation of consumer complaints and inspections of regulated businesses to ensure compliance with existing legislation.

Bureau staff also assist the ministry in educating the public on consumer issues by speaking to schools, community interest groups and the media.

New consumer laws addressing problems with motor vehicle repairs and fitness club closures are administered by the branch. The major sources of consumer complaints were car purchases, refunds and exchanges, mail order and travel problems.

During the year, the bureaus mediated more than 11,000 complaints and were successful in resolving more than 54 per cent of them. For example, a Guelph resident purchased a new vehicle that she later discovered had been in an accident. The bureau was able to mediate a settlement whereby the vehicle was returned to the dealer and the full purchase price of more than \$15,000 was refunded to the consumer.

In another instance, a group of individuals complained about the quality of accommodations at a Caribbean destination. Through the intervention of the bureau, consumers received cash refunds and travel vouchers in excess of \$14,000.

The more than 600 investigations conducted by the investigation and enforcement section during the

ces ont été délivrées pour trois matchs de boxe, 80 programmes de lutte et deux rencontres de boxe orientale.

### Loteries

Le bureau des loteries veille à ce que tous les joueurs qui participent à des jeux de hasard en Ontario, dans le cadre de levées de fonds pour des oeuvres sociales, aient des chances de gain équitables, tout en assurant un montant maximum des levées de fonds pour des oeuvres de bienfaisance et des améliorations de nature communautaire. En collaboration avec les municipalités, le bureau voit à la réglementation et délivre des permis pour des bingos, des ventes de billets à fenêtres, des loteries-tombolas et des soirées Monte-Carlo organisés par des organismes de charité et religieux, des foires agricoles et des carnavals.

Les levées de fonds pour des oeuvres de bienfaisance ont connu une augmentation sans précédent durant l'exercice. Les 4 409 permis délivrés se répartissent comme suit : 1 723 pour des bingos, 790 pour des soirées Monte-Carlo, 720 pour des loteries-tombolas et 654 pour des ventes de billets à fenêtres. Le bureau a également délivré des permis pour 522 autres événements (foires et expositions). Durant l'exercice, plus de 800 millions de dollars ont été dépensés en Ontario dans le cadre de jeux au profit d'oeuvres de bienfaisance.

Bien que la section Enquêtes et application soit relativement nouvelle, elle s'est déjà occupée de plus de 75 cas concernant des événements au profit d'oeuvres de bienfaisance ou la mauvaise utilisation des fonds ainsi obtenus.

### Salles de cinéma

En vertu de la Loi sur les salles de cinéma, les salles de cinéma, les distributeurs de films, les projectionnistes et le matériel de projection doivent être couverts par des permis. Durant l'exercice, 6 297 permis ont été délivrés.

La loi a été modifiée afin que certaines salles et certains produits soient exemptés de la classification et de la tarification de la Commission de contrôle cinématographique de l'Ontario. Ces exemptions s'adressent principalement aux organismes à but non lucratif tels que la communauté artistique, les fournisseurs de matériel éducatif/religieux et les opérations recevant l'appui du public. Par exemple, les galeries d'art publiques, les bibliothèques publiques et les festivals de films sont maintenant exemptés.

Formée de 31 membres, la Commission rend compte à l'Assemblée législative de l'Ontario par

year touched on almost every area of the division's jurisdiction. These examples are typical of the circumstances uncovered by the investigation and enforcement office after receiving consumer complaints.

- A travel tour operator failed to accurately disclose to consumers that conditions at a particular destination were not as described in published advertising. After investigation, charges were laid under the Travel Industry Act, resulting in a fine of \$500 and voluntary reimbursement of \$120,000 to consumers.
- Two home renovators were investigated and subsequently charged with several counts under the Business Practices Act for overcharging consumers and recommending unnecessary repairs. Both were convicted and fined a total of \$9,600.
- Numerous complaints were received about a mail-order firm offering sporting goods to consumers throughout North America. The assistance of this office in resolving these complaints resulted in the complainants receiving their goods to a total value of about \$120,000.

## **FAST FACTS:**

	'88-'89
Files opened	616
Files closed	422
Charges laid	506
Total fines and restitution	
payments	\$428,000

## Ontario New Home Warranty Program

The Ontario New Home Warranty Program is a non-profit corporation, providing protection for consumers' deposits and against defects in all new homes, within some limitations.

The program insures against defective work and materials for one year, against water entering the basement for two years and against major structural damage or defect for five years. Deposit coverage is available up to \$20,000 per home and up to \$50,000 for work defects.

A total of \$1,099,195.18 in compensation was paid this year in a total of 593 claims.

### Acts administered:

Athletics Control Act Bailiffs Act Business Practices Act Cemeteries Act l'entremise du ministre de la Consommation et du Commerce.

Parmi les 1 875 films et vidéos visionnés par les membres de la Commission, moins de un pour cent ont dû subir des coupures. Par ailleurs, 8 % des films et vidéos ont obtenu la cote de présentation pour toute la famille, 23 % demandaient l'autorisation des parents, 20 % exigeaient l'accompagnement d'un adulte et 29 % étaient réservés aux adultes. Vingt pour cent des films et vidéos ont été soustraits à la classification en raison de leur participation à un festival.

La Commission continue également d'informer le public sur le système de classification des films de l'Ontario. Elle invite les étudiants et autres personnes à visiter ses bureaux situés à Leaside

## Direction des services aux consommateurs

La Direction est composée de deux sections : les Bureaux des services aux consommateurs et la section Enquêtes et application. Les bureaux sont situés à Toronto, Windsor, London, Hamilton, Peterborough, Ottawa, Sudbury et Thunder Bay.

Les Bureaux des services aux consommateurs s'occupent de la médiation dans le cas des plaintes de consommateurs et de l'inspection des entreprises réglementées afin d'assurer le respect des lois en vigueur.

Le personnel des Bureaux aide également le ministère à informer le public sur des questions de consommation en s'adressant aux écoles, aux organismes communautaires et aux médias.

Les nouvelles lois en matière de consommation qui traitent des problèmes de fermeture des ateliers de réparation de véhicules automobiles et des clubs de conditionnement physique relèvent de la Direction. Les plaintes des consommateurs portent principalement sur des achats de voitures, des remboursements et des échanges, des commandes par la poste et des problèmes reliés aux voyages.

Au cours de l'exercice, les Bureaux ont répondu à plus de 11 000 plaintes et ont réussi à en résoudre 54 %. Par exemple, une résidente de Guelph qui avait acheté un véhicule automobile neuf s'est par la suite rendue compte qu'il avait été accidenté. Le Bureau a réussi à négocier un règlement selon lequel le véhicule devait être retourné au concessionnaire; la consommatrice a par la suite été remboursée du montant total du véhicule qui s'élevait à plus de 15 000 \$.

Dans un autre cas, des personnes se sont plaintes de la qualité de leur hôtel dans les Antilles. Grâce à l'intervention du Bureau, les consommateurs ont reçu de l'argent et des certificats de voyage totalisant plus de 14 000 \$. Collection Agencies Act Condominium Act Consumer Protection Act Consumer Protection Bureau Act Consumer Reporting Act Discriminatory Business Practices Act Motor Vehicle Dealers Act Motor Vehicle Repair Act, 1988 Paperback and Periodical Distributors Act Prearranged Funeral Services Act Prepaid Services Act, 1988 Real Estate and Business Brokers Act Residential Complex Sales Representation Act Section 190 of the Criminal Code Theatres Act Travel Industry Act



## Assistant Deputy Minister:

B. F. Webber

**Director of Consumer Services Branch:** 

D. L. Mitchell

**Director of Business Regulation Branch:** 

E. C. Tappenden

Durant l'exercice, la section Enquêtes et application a mené plus de 600 enquêtes qui touchaient presque tous les secteurs du champ d'application de la Division. Les exemples qui suivent sont représentatifs des découvertes faites par le Bureau des enquêtes et de l'application, après avoir reçu les plaintes des consommateurs.

- Un organisateur de voyages à forfait a omis de divulguer aux consommateurs que les conditions applicables à une destination en particulier n'étaient pas telles qu'elles étaient décrites dans la publicité écrite. Après enquête, des accusations ont été portées en vertu de la Loi sur les agences de voyage et le contrevenant a été tenu de payer une amende de 500 \$ et de rembourser volontairement la somme de 120 000 \$ aux consommateurs.
- Deux experts en rénovation domiciliaire ont fait l'objet d'une enquête et ont par la suite été inculpés sous plusieurs chefs d'accusation en vertu de la Loi sur les pratiques de commerce pour avoir exigé des montants trop élevés de la part de consommateurs et pour leur avoir recommandé de faire exécuter des réparations non nécessaires. Dans les deux cas, les accusés ont dû payer une amende totalisant 9 600 \$.
- De nombreuses plaintes ont été reçues concernant une entreprise de commandes postales qui offrait des articles de sport aux consommateurs partout en Amérique du Nord. Grâce au Bureau des services aux consommateurs, les consommateurs ont reçu leurs articles qui totalisaient près de 120 000 \$.

## **QUELQUES CHIFFRES:**

	1988-1989
Dossiers ouverts	616
Dossiers fermés	422
Accusations portées	506
Total des amendes et des	
sommes restituées	428 000 8

## Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario

Le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario est un organisme à but non lucratif qui couvre les dépôts des consommateurs et protège ces derniers contre les défauts repérés dans tous les logements neufs, sous réserve de certaines limites.

Le programme assure les logements neufs contre les défauts de main-d'oeuvre et de matériaux pendant un an, contre les infiltrations d'eau dans les sous-sols pendant deux ans et contre des dommages

## Director of Entertainment Standards Branch:

D. B. Brown

ou vices de construction majeurs pendant cinq ans. La protection relative aux dépôts peut aller jusqu'à 20 000 \$ par logement et jusqu'à 50 000 \$ pour les vices de construction.

Durant l'exercice, un total de 1 099 195,18 \$ a été versé en indemnités en réponse à 593 demandes.

## Lois dont l'application relève de la Division :

Loi sur le contrôle des sports

Loi sur les huissiers

Loi sur les pratiques de commerce

Loi sur les cimetières

Loi sur les agences de recouvrement

Loi sur la copropriété par déclaration

Loi sur la protection du consommateur

Loi sur l'Office de protection du consommateur

Loi sur les renseignements concernant le consommateur

Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires Loi sur les commerçants de véhicules automobiles Loi de 1988 sur les réparations de véhicules automobiles

Loi sur les distributeurs de livres brochés et de périodiques

Loi sur les préarrangements funéraires
Loi de 1988 sur les services prépayés
Loi sur le courtage commercial et immobilier
Loi de 1983 sur la façon de présenter la vente
d'ensembles d'habitation
Article 190 du Code criminel
Loi sur les salles de cinéma
Loi sur les agences de voyage

## Sous-ministre adjoint:

B.F. Webber

## Directeur, services au consommateur :

D.L. Mitchell

## Directeur, réglementation des entreprises :

E.C. Tappenden

# Directeur, normes relatives aux divertissements publics:

D.B. Brown



# Registration Division

IMPROVING CUSTOMER SERVICE THROUGH AUTOMATED INFORMATION SYSTEMS

esponsible for the compilation and maintenance of statistics on people, places and businesses in the province, the Registration Division plays a vital role in painting an accurate profile of Ontario. Government agencies, Statistics Canada and private-sector companies access this information to conduct business and to plan for the future. Data are used for a variety of reasons, from establishing clear title on a residential property to pinpointing future demands for education.

The Companies Branch registers partnerships and sole proprietorships in addition to incorporating,

# La Division de l'enregistrement

OFFRE UN MEILLEUR SERVICE À LA CLIENTÈLE GRÂCE À SON SYSTÈME INFORMATIQUE

esponsable de la compilation et de la tenue à jour des statistiques sur les particuliers, les biens immobiliers et les entreprises de la province, la Division de l'enregistrement joue un rôle primordial en dressant un profil exact de l'Ontario. Les organismes gouvernementaux, Statistique Canada et les sociétés du secteur privé consultent cette banque de données pour poursuivre leurs activités et dresser des plans pour l'avenir. Les données servent à différentes fins, de l'établissement du droit incontestable à une propriété résidentielle à la définition des besoins futurs dans le domaine de l'éducation.

dissolving and reviving businesses. The Personal Property Security Registration Branch registers personal property that has been pledged as collateral. All real estate sales and land title transactions are recorded by the Real Property Registration Branch via the provincewide network of land registry offices. The Office of the Registrar General is responsible for maintaining records of all births, marriages, deaths and divorces, as well as processing personal name changes.

## **Companies Branch**

Firmly established in its new downtown-Toronto head office, the Companies Branch continued to improve customer service, with transactions relating to corporations, partnerships and sole proprietorships up by 30 per cent.

Customer service was also improved outside the Metropolitan Toronto area, with the availability of over-the-counter incorporation extended to 14 land

registry offices.

The increasing number of transactions continued to reflect the strength of the Ontario economy. These transactions included creating new provincial corporations, licensing foreign corporations to do business in Ontario and registering partnerships and sole proprietorships, as well as providing searches of records on these entities.

To increase access to these records, a contract was awarded this year that will lead to computerizing the branch's enormous file of 1.6 million corporation and business records. Computerization will enable the branch to improve service times and provide better access to the database, allowing users to acquire information directly and immediately. Computerization will also support the extension of registration services beyond the Toronto office.

To provide records that are more timely and accurate, the branch introduced a compliance unit to promote voluntary compliance and reduce the incidents of nonfilings, late filings and filing of false or misleading information.

## FAST FACTS:

FAST FACTS.		
	'87-'88	'88-'89
	(figures list	ted in 000s)
Active corporations on record	455	484
Foreign corporations included		
in above	2	2
Partnerships, sole proprietorsh	ips	
and business names on record	1,005	1,143
New incorporations	63	60

La Direction des compagnies procède à l'enregistrement des sociétés en nom collectif et des entreprises individuelles en plus d'incorporer, de dissoudre et de reprendre des entreprises. La Direction de l'enregistrement des sûretés mobilières effectue l'enregistrement des biens meubles qui ont été donnés en garantie. Toutes les transactions de vente immobilières et de droits immobiliers sont enregistrées par la Direction de l'enregistrement immobilier, par l'intermédiaire d'un réseau de bureaux d'enregistrement immobilier à l'échelle provinciale. Le Bureau du registraire général tient à jour des statistiques sur toutes les naissances et tous les mariages, décès et divorces, et s'occupe des changements de nom.

## Direction des compagnies

Maintenant bien installée dans son nouveau siège social du centre-ville de Toronto, la Direction des compagnies a continué d'améliorer son service à la clientèle et a connu une augmentation de 30 % des transactions relatives aux compagnies et associations, aux sociétés en nom collectif et aux entreprises individuelles.

Le service à la clientèle a également été amélioré à l'extérieur de la région métropolitaine de Toronto : la constitution en personne morale peut maintenant se faire dans 14 bureaux d'enregistrement immobilier.

L'augmentation constante du nombre de transactions continue de prouver la force de l'économie dans la province. Au nombre de ces transactions figurent la création de compagnies dans la province, la délivrance de permis à des sociétés étrangères pour leur permettre d'exercer leurs activités en Ontario, l'enregistrement de sociétés en nom collectif et d'entreprises individuelles, ainsi que des recherches dans les dossiers sur ces entités.

Dans le but de faciliter l'accès à ces dossiers, un contrat a été accordé durant l'exercice en vue d'informatiser l'énorme fichier de la Direction qui compte 1,6 million de dossiers sur des compagnies et des entreprises. Grâce à l'informatisation, la Direction sera en mesure de réduire les délais et d'offrir un meilleur accès à la base de données en permettant aux utilisateurs d'obtenir directement et immédiatement les renseignements désirés. L'informatisation servira également de soutien à l'accroissement des services d'enregistrement au-delà du bureau de Toronto.

Afin que les renseignements lui soient transmis plus rapidement et qu'ils soient plus précis, la Direction a créé une Section de la conformité visant à promouvoir la conformité volontaire et à réduire le

New partnerships, sole		
proprietorships and business		
names registered	154	151
Public searches of corporation		
records	395	406
Public searches of unincorporated		
entities	131	182

## **Real Property Registration Branch**

In its continuing efforts to modernize the province's land registration system (LRIS), the branch sought a private-sector partner to form a joint venture to develop a land-related information system industry in Ontario. POLARIS, Ontario's automated, property-title indexing and mapping system, is being implemented in provincial land registry offices. It is expected to serve as a catalyst for the development of this industry.

The first 15,000 property registrations to be converted to automation in Metropolitan Toronto were designated under Part II of the Land Registration Reform Act 1984 in February. Within five years, all remaining properties will be designated for access through POLARIS.

Further initiatives to modernize the LRIS were started in the Middlesex East land registry office in London. This pilot project will determine the feasibility of converting all properties to the Land Titles System as part of POLARIS.

Public service was also greatly improved, with 24 designated offices providing bilingual services. Of these, 12 offer fully bilingual services, while the remainder provide limited French-language services.

Implementation of microcomputer applications, such as processing writs of execution, and Day Book and Fee Receiving Sheets (DBFR), continued to be a high priority in the branch's efforts to increase direct access to real property records. Currently, 21 offices operate under the automated writs of execution system and 27 use the DBFR system.

## **Personal Property Registration Branch**

Continuing to advance development of the branch computer system to better serve client groups and handle a growing volume of information was a major area of activity over the year. The benefits of the new system will be provided under the Personal Property Security Act, 1989, (PPSA), and the Repair and Storage Liens Act, 1989, which received third reading and royal assent in March, 1989. The new PPSR system will also allow for direct access inquiries from businesses.

nombre de renseignements non déclarés ou en retard et le nombre de renseignements erronés ou trompeurs.

## **QUELQUES CHIFFRES:**

	1987-1988 (en	1988-1989 milliers)
Compagnies et associations		
actives enregistrées	455	484
Compagnies étrangères inclu	uses 2	2
Sociétés en nom collectif, ent	reprises	
individuelles et appellation	-	
commerciales enregistrées	1 005	1 143
Nouvelles entreprises constit	tuées	
en personne morale	63	60
Nouvelles sociétés en nom co	ollectif,	
entreprises individuelles et	appellation	ns
commerciales enregistrées	154	151
Recherches dans les dossiers	3	
sur les compagnies	395	406
Recherches dans les dossiers	sur	
les entreprises non constitu	ıées	
en personne morale	131	182

## Direction de l'enregistrement immobilier

Soucieuse de poursuivre la modernisation du système informatisé d'enregistrement immobilier de la province («LRIS»), la Direction s'est associée à une entreprise du secteur privé pour créer une entreprise en participation visant à mettre au point une industrie de systèmes informatisés reliés au domaine de l'immobilier en Ontario. La mise en place de POLARIS, le système informatisé de recherche de titres immobiliers et de cartographie de l'Ontario, est actuellement en cours dans les bureaux d'enregistrement immobilier de la province. On prévoit que ce système agira comme catalyseur dans le développement de cette industrie.

Les 15 000 premiers enregistrements immobiliers à être convertis au système informatisé dans la région métropolitaine de Toronto ont été réalisés au mois de février en vertu de la deuxième partie de la Loi de 1984 portant réforme de l'enregistrement des droits. D'ici cinq ans, tous les titres immobiliers auront été convertis pour être accessibles par l'entremise de POLARIS.

D'autres initiatives visant à moderniser le système informatisé d'enregistrement immobilier ont vu le jour au bureau d'enregistrement immobilier de Middlesex Est situé à London. Ce projet expérimental déterminera la possibilité de convertir tous les droits immobiliers au «Système d'enregistrement des droits

In anticipation of the repeal of the Corporation Securities Registration Act, administrative responsibility for this bill was transferred in February, 1989, to the Personal Property Registration Branch from Companies Branch.

## **FAST FACTS:**

	'87-'88	'88-'89
	(figures listed	d in 000s)
Registrations	1,650	1,614
Public searches	860	865

## Office of the Registrar General

For people living near Sudbury or Ottawa, it was easier to obtain birth, marriage and death certificates in 1988. Access to the application forms in these land registry offices continued the trend of decentralizing government services.

Under the Change of Name Act, 1986, which provides simple, inexpensive procedures for what was previously an expensive and lengthy legal process, 23,000 people changed their names.

No obvious trends were revealed by the records the office maintains on births, marriages or deaths in the province. However, divorce registrations were down 30 per cent as a result of the demand levelling off in this second year following changes in federal divorce laws.

The Office of the Registrar General continued to plan for the move to Thunder Bay. Because most birth, death, marriage and divorce registrations are sent by post or courier, service to the public will not be affected by this move.

The statistics collected by the office accurately reflect the profile of Ontarians and provide valuable information to groups such as Statistics Canada, municipal planners and demographers. Everything from most popular names for babies to future school enrolments can be ascertained from statistics maintained by the Office of the Registrar General.

## **FAST FACTS:**

	'87	'88
(	figures	listed in 000s)
Documents issued	477	534
Geneological searches conducted	3	5
Marriages registered	74	80
Births registered	130 *	138 *

Registration for births continues to be accepted until Dec.
 31 of the year following the birth.
 Note: Figures available for the Office of the Registrar General are based on calendar years.

immobiliers» faisant partie de POLARIS.

Par ailleurs, les services à la clientèle ont été grandement améliorés par l'introduction de services bilingues dans 24 bureaux. De ce nombre, douze bureaux offrent des services complets en français tandis que les autres n'offrent que des services limités dans cette langue.

La mise en place de micro-ordinateurs, permettant entre autres l'inscription des brefs d'exécution, et du «Day Book and Fee Receiving Sheets» (DBFR) fait toujours partie de la liste des priorités de la Direction dans son effort d'augmenter l'accès direct aux renseignements de nature immobilière. Actuellement, 21 bureaux sont en mesure d'effectuer l'inscription informatisée des brefs d'exécution et 27 bureaux utilisent le système DBFR.

## Direction de l'enregistrement des sûretés mobilières

Le développement du système informatique de la Direction, dans le but de mieux servir les groupes de clientèle et de traiter un plus grand volume de renseignements, a continué de retenir l'attention de la Direction au cours de l'exercice. Les avantages du nouveau système seront stipulés dans la Loi de 1989 sur les sûretés mobilières et dans la Loi de 1989 sur le privilège des réparateurs et des entreposeurs. Ces lois ont été adoptées en troisième lecture et ont reçu la sanction royale au mois de mars 1989. Le nouveau système d'enregistrement des sûretés mobilières permettra également aux entreprises d'avoir l'accès direct aux renseignements désirés.

En prévision de l'abrogation de la Loi sur l'enregistrement des sûretés constituées par les compagnies et associations, la responsabilité administrative de ce projet de loi a été transférée en février 1989 de la Direction des compagnies à la Direction de l'enregistrement des sûretés mobilières.

## **QUELQUES CHIFFRES:**

	1987-1988	1988-1989
	(en mi	lliers)
Enregistrements	1 650	1 614
Recherches	860	865

## Bureau du registraire général

Les gens qui habitent près de Sudbury ou d'Ottawa ont eu plus de facilité à obtenir des certificats de naissance, de mariage et de décès en 1988. L'accès aux demandes de certificat dans les bureaux d'enregistrement immobilier s'inscrit dans la tendance à la décentralisation des services gouvernementaux.



## Acts administered:

Bills of Sale Act Boundaries Act Business Corporations Act. 1982 Certification of Titles Act Change of Name Act Condominium Act. Corporation Securities Registration Act Corporations Act Corporations Information Act Extra-Provincial Corporations Act, 1984 Land Registration Reform Act Land Titles Act Limited Partnerships Act Marriage Act Partnerships Act Partnerships Registration Act Personal Property Security Act Registry Act Vital Statistics Act

## **Assistant Deputy Minister:**

A. F. Daniels

## **Director of Companies Branch:**

D. Nagel

Avec la Loi de 1986 sur le changement de nom, qui prévoit une procédure plus simple et moins coûteuse comparativement au processus juridique préalablement en place, 23 000 personnes ont changé leur nom.

Aucune tendance particulière n'est ressortie des statistiques du Bureau concernant les naissances, les mariages ou les décès dans la province. Cependant, le nombre de divorces a diminué de 30 % en raison de la stabilisation des demandes en cette deuxième année faisant suite aux modifications apportées à la loi fédérale sur le divorce.

Le Bureau du registraire général prévoit toujours déménager à Thunder Bay. Étant donné que les demandes et envois de certificats de naissance, de décès, de mariage et de divorce se font le plus souvent par la poste ou par messager, le déménagement ne devrait pas occasionner de changement dans les services offerts au public.

Les statistiques recueillies par le Bureau donnent une image fidèle des Ontariens et représentent une source précieuse de renseignements pour des groupes tels que Statistique Canada, les urbanistes et les démographes. Le Bureau du registraire général permet d'obtenir des renseignements sur à peu près n'importe quoi, depuis les effectifs scolaires futurs jusqu'aux prénoms les plus populaires donnés aux nouveau-nés.

## **QUELQUES CHIFFRES:**

	1987	1988
	(en mil	liers)
Documents délivrés	477	534
Recherches généalogiques	3	5
Mariages enregistrés	74	80
Naissances enregistrées	130 *	138 *

 L'enregistrement des naissances survenues en 1988 peut se faire jusqu'au 31 décembre 1989.
 Remarque: Les chiffres fournis au Bureau du registraire

général correspondent à l'année civile.

### Lois dont l'administration relève de la Division :

Loi sur les actes de vente mobilière

Loi sur le bornage

Loi de 1982 sur les compagnies

Loi sur l'enregistrement des droits immobiliers

Loi sur le changement de nom

Loi sur la copropriété par déclaration

Loi sur l'enregistrement des sûretés constituées par

les compagnies et associations

Loi sur les compagnies et associations

Loi sur les renseignements exigés des compagnies et

# Director of Personal Property Registration Branch:

R. E. Gage

## Director of Real Property Registration Branch:

R. A. Logan

## Registrar General:

D. H. Georgas

### associations

Loi de 1984 sur les compagnies extraprovinciales Loi de 1984 portant réforme de l'enregistrement des droits immobiliers

Loi sur l'enregistrement des actes

Loi sur l'enregistrement des sociétés en nom collectif Loi sur le mariage

Loi sur la certification des titres de propriété immobilière

Loi sur l'état civil

Loi sur les sociétés en commandite

Loi sur les sûretés mobilières

Loi sur les sociétés en nom collectif

## Sous-ministre adjoint:

A.F. Daniels

## Directeur, compagnies:

D. Nagel

# Directeur, enregistrement des sûretés mobilières :

R.E. Gage

## Directeur, enregistrement immobilier:

R.A. Logan

## Registraire générale adjointe:

D.H. Georgas



# Technical Standards Division

SAFETY EXPERTS SERVING ONTARIO

he division provides the expertise needed to promote the highest safety standards in elevating devices, hydrocarbon fuels, pressure vessels and upholstered and stuffed articles. The four branches license, certify, register and inspect the operations of suppliers of a wide range of goods and services, including ski-lifts and gasoline storage facilities, babies' plush toys and propane refrigerators.

In addition to elevators, the Elevating Devices Branch deals with escalators, moving walkways,

# La Division des normes techniques

DES EXPERTS EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ AU SERVICE DE L'ONTARIO

a Division possède la compétence nécessaire

pour promouvoir des normes très élevées en matière de sécurité pour les appareils de levage, les combustibles à base d'hydrocarbures, les appareils sous pression et les articles rembourrés. Ses quatre directions sont responsables de la délivrance des permis, de la certification, de l'enregistrement et de l'inspection des opérations de fournisseurs couvrant une vaste gamme de biens et services parmi lesquels on compte les télésièges et les installations servant à l'entreposage de l'essence,

industrial hoists and lifts, amusement rides and ski-lifts.

Promoting safe use of gasoline, propane and other hydrocarbon fuels is the responsibility of the Fuels Safety Branch.

The safe design, construction, installation and operation of boilers and pressure vessels is the concern of the Pressure Vessels Safety Branch.

Upholstered and Stuffed Articles Branch ensures the quality of filled articles, such as mattresses, life preservers and padded chairs.

## **Elevating Devices Branch**

Ontario's building boom was reflected in a rapid increase in the number of elevator installations during the year. More than 1,200 devices were installed and newly licensed.

Following up last year's investigation of devices to deter elevator joyriders, this year saw the first installations of such mechanisms in Ontario. Designs for the equipment are now available to all elevator owners.

Standards were developed for new safety devices to prevent the upward overspeeding of elevators and hoists. The plan for enhanced safety was initiated following a tragic malfunction on a construction hoist at Toronto's Scotia Plaza site in 1987.

Initial inspections were conducted and permits issued for the operation of all amusement rides in Ontario. This was the first full year of amusement device regulation by the provincial government. Previously, the authority was allocated to municipalities.

## **FAST FACTS:**

	'87-'88	'88-'89
	(* figures lis	ted in 000s)
Investigations	.5 *	.4 *
Inspections	15.5 *	16.0 *
Reinspections	10.2 *	11.5 *
Contractors registered	552	565
Amusement device licensees	124	126

## **Fuels Safety Branch**

Branch staff continued to promote the safe use of hydrocarbon fuels through inspections, public awareness campaigns and standards development to keep pace with technological development.

Highlights of the public awareness program included emphasis on the safe use of propane appliances, and chimney and furnace inspections.

les animaux en peluche pour les enfants et les réfrigérateurs au propane.

Outre les ascenseurs, la Direction des appareils de levage s'occupe des escaliers mécaniques, des trottoirs roulants, des ascenseurs de chantier et montecharge, des attractions et des télésièges.

La Direction de la sécurité des combustibles promouvoit l'utilisation sécuritaire de l'essence, du propane et des combustibles à base d'hydrocarbures.

La Direction de la sécurité des appareils sous pression mise sur la sécurité dans la conception, la construction, l'installation et le fonctionnement des chaudières et des appareils sous pression.

La Direction des articles rembourrés assure la qualité des articles rembourrés tels que les matelas, les gilets de sauvetage et les chaises rembourrées.

## Direction des appareils de levage

La forte poussée qu'a connue l'Ontario dans le domaine de la construction a entraîné une augmentation rapide du nombre d'ascenseurs installés au cours de l'exercice. On compte plus de 1 200 installations et nouveaux permis.

Pour faire suite aux évaluations de l'an dernier relativement à des dispositifs visant à dissuader les amateurs de «tours» sur les toits d'ascenseurs, les premiers dispositifs de ce genre ont été installés cette année en Ontario. Des plans sont maintenant disponibles pour tous les propriétaires d'ascenseurs.

Des normes ont été établies pour de nouveaux mécanismes de sécurité destinés à prévenir la tendance à l'augmentation de la vitesse des ascenseurs et des monte-charge. La décision de resserrer la sécurité a fait suite à une tragédie survenue en 1987 en raison du mauvais fonctionnement d'un ascenseur de chantier sur l'emplacement de Scotia Plaza à Toronto

Les premières inspections ont été effectuées et des permis ont été délivrés pour le fonctionnement de toutes les attractions en Ontario. Il s'agissait de la première année complète après l'entrée en vigueur des règlements sur les attractions préparés par le gouvernement provincial. Cette responsabilité relevait auparavant des municipalités.

## **QUELQUES CHIFFRES:**

	1987-1988	1988-1989
	(* en milliers)	
Enquêtes effectuées	0,5 *	0,4 *
Inspections	15,5 *	16,0 *
Réinspections	10,2 *	11,5 *
Entrepreneurs enregistrés	552	565
Permis d'attractions	124	126

The branch also participated, with industry, other ministries and standards-writing organizations, on several committees and task forces. Among these was the Government-Industry Committee on the Siting of Propane and Natural Gas Transportation Fuel Facilities.

The first concensus standard on natural-gas service regulating devices (CGA 6.18) has been under development with the participation of interested parties from four Canadian provinces and the United States. The standard's requirements will include an environmental test to ensure that regulators do not create unsafe conditions when exposed to severe weather conditions.

The branch implemented regulations to ban the sale or installation of unvented propane refrigerators and issued a new natural-gas utilization code.

The Gasoline Handling Act Amendment Act, which received royal assent on June 29, requires that all locations of private automotive fuel supplies (gasoline and diesel) be made known to the branch. Fuels Safety Branch will contact operators to advise of the Jan. 1, 1991 deadline requiring the upgrading of underground storage tanks installed prior to May 1, 1974.

The natural-gas distribution system on Six Nations Indian Reserve was upgraded to a level similar to other Ontario systems. This was achieved by requiring the distributor to repair four leaks, replace piping components and prepare specifications and manuals for the installation of new pipe and operation of the system.

FAST FACTS:		
	'87-'88	'88-'89
Investigations	403	369
Inspections	12,191	12,514
Prosecutions	56	85
Provincial offences notices		
issued	92	67
Operator's licences (service stations, propane outlets		
and tank trucks)	13,463	13,234
Contractor registrations (natural gas, propane, fuel		
oil and petroleum products)	4,149	4,084
Certificates issued (gas and propane fitters, oil-burner mechanics and pipeline		
inspectors)	66,485	71,349

## Direction de la sécurité des combustibles

Le personnel de la Direction a continué de promouvoir l'utilisation sécuritaire des combustibles à base d'hydrocarbures grâce à des inspections, des campagnes de sensibilisation du public et à de nouvelles normes tenant compte des progrès techniques.

Les programmes visant à sensibiliser le public ont principalement souligné l'utilisation sécuritaire des appareils au propane et l'inspection des cheminées et des chaudières.

De concert avec l'industrie, d'autres ministères et des organismes de normalisation, les représentants de la Direction ont participé à plusieurs comités et groupes de travail dont le Comité bipartite (gouvernement et industrie) sur l'emplacement des installations de ravitaillement en propane et en gaz naturel utilisés comme carburant.

La première norme collective portant sur les régulateurs de service de gaz naturel (ACG 6.18) a été mise au point avec la participation des parties intéressées de quatre provinces canadiennes et des États-Unis. Les exigences relatives à cette norme porteront entre autres sur un test de l'environnement dans le but d'assurer que les régulateurs ne sont pas la cause de conditions dangereuses lorsqu'ils doivent faire face à des conditions climatiques rigoureuses.

La Direction a également mis en application des règlements visant à interdire la vente ou l'installation de réfrigérateurs au propane sans tuyau et a émis un nouveau code d'utilisation pour le gaz naturel.

La Loi modifiant la Loi sur la manutention de l'essence, qui a reçu la sanction royale le 29 juin dernier, stipule que la Direction doit être mise au courant de tous les emplacements de carburant (essence et diesel) pour les véhicules automobiles à l'usage des particuliers. La Direction de la sécurité des combustibles communiquera avec les exploitants afin de les aviser que le 1<sup>er</sup> janvier 1991 est la date limite pour moderniser les réservoirs d'entreposage souterrains qui ont été installés avant le 1<sup>er</sup> mai 1974.

Le réseau de distribution de gaz naturel de la Réserve indienne des Six Nations a été modernisé de façon à le rendre similaire à celui des autres réseaux existant en Ontario. Pour cette opération, le distributeur a dû réparer quatre fuites, remplacer de la tuyauterie et préparer un cahier des charges et des manuels de directives concernant l'installation d'une nouvelle conduite et le fonctionnement du réseau.

## Pressure Vessels Safety Branch

The branch is responsible for ensuring the safety of pressure components in a wide range of facilities, including hospitals, steel mills, petrochemical plants and nuclear and thermal generating plants.

To keep pace with technological change, industrial development, environmental concerns and increasing public interest in safety, the branch is reviewing two major pieces of legislation. The review process is

expected to bring about revisions to the Operating Engineers Act and the Boilers and Pressure Vessels Act.

Act.

This year, reciprocal inspection agreements were finalized with agencies in Europe and Japan. Offshore manufacturers exporting pressure vessels to Ontario will be inspected by local agencies, providing a saving in overseas travel costs. Stringent international codes and standards for the industry make this agreement possible.

The branch spearheaded the development of new standards for high-pressure, alternate-fuel tanks used on some trucks and transit buses. New standards for nuclear and non-nuclear pressure vessels were also written by committees representing the branch, industry, labour associations, Crown agencies and the Canadian Standards Association.

The branch continued to participate in design reviews and inspections of pressure components at the Darlington Nuclear Generating Station, scheduled for start-up in 1989.

The branch co-operates with Ontario Hydro and the Atomic Energy Control Board to promote high safety and labor standards in the industry.

'87-'88	'88-'89
Designs reviewed and registered 1,997	
847	673
104	53
9	5
,	4,592
45,823	49,395
	151,074
13,978	17,159
1,291	1,165
0.000	0.040
8,779	9,248
	847 104

## **QUELQUES CHIFFRES:**

	1987-1988	1988-1989
Enquêtes	403	369
Inspections	12 191	12 514
Poursuites	56	85
Avis d'infraction signifiés	92	67
Permis d'exploitation (stati	ons-	
service, postes de ravitail	lement	
en propane et camions-		
citernes)	13 463	13 234
Enregistrements d'entrepre	eneurs	
(gaz naturel, propane, ma	azout et	
produits du pétrole)	4 149	4 084
Certificats délivrés (install	ateurs	
de conduites de propane e	et gaz,	
mécaniciens de chaudière	es et	
inspecteurs de pipelines)	66 485	71 349

# Direction de la sécurité des appareils sous pression

La Direction est tenue d'assurer la sécurité des appareils sous pression tant dans les hôpitaux, les aciéries, les usines pétrochimiques que dans les centrales nucléaires et thermiques.

Afin d'être à la fine pointe des changements technologiques, du développement industriel, des questions écologiques et de l'intérêt croissant du public en matière de sécurité, la Direction procède à la révision de deux lois importantes. Ce processus devrait entraîner des modifications à la Loi sur les mécaniciens d'exploitation et à la Loi sur les chaudières et appareils sous pression.

Au cours de l'exercice, des ententes réciproques en matière d'inspection ont été conclues avec des organismes européens et japonais. Les fabricants d'outre-mer qui exportent des appareils sous pression en Ontario seront inspectés par des organismes locaux, évitant ainsi des déplacements coûteux. Ces ententes sont rendues possibles grâce à l'élaboration de normes et règlements internationaux rigoureux.

La Direction a été à l'origine de la mise en oeuvre de nouvelles normes applicables aux réservoirs haute pression, aux réservoirs pour carburant de remplacement prévus sur certains camions et autobus. De nouvelles normes pour les appareils sous pression, nucléaires et non nucléaires, ont également été mises au point par des comités représentant la Direction, l'industrie, les associations de travailleurs, les sociétés d'État et l'Association canadienne de normalisation.

La Direction a poursuivi sa participation dans l'étude de plans et l'inspection d'appareils sous pres-

## **Upholstered and Stuffed Articles Branch**

Retailers and consumers across the province benefit from the activities of this branch. It regulates the content of a surprising array of goods, ranging from armchairs and comforters to clothing, sporting goods and toys — all of which must display the familar white tag.

The number of registrants, the majority of which are offshore manufacturers exporting goods to Ontario, rose by 23 per cent this year. Inspections at wholesale, distribution and retail outlets provide the primary means for branch regulation of this sector.

It is impossible to check each of the millions of regulated articles sold in Ontario. For this reason, the branch works together with Ontario manufacturers and importers, encouraging them to monitor the quality of imports and to develop a self-regulatory approach to their industry.

Random inspections and reports from the industry result in the branch requiring the relabelling of millions of dollars worth of merchandise each year.

#### 

## Acts administered:

Amusement Devices Act, 1986 Boilers and Pressure Vessels Act Elevating Devices Act Energy Act Gasoline Handling Act Operating Engineers Act Upholstered and Stuffed Articles Act

## **Assistant Deputy Minister:**

G. H. Mills

### **Director of Elevating Devices Branch:**

T. G. Smith

## **Director of Fuels Safety Branch:**

R. H. Clendining

## **Director of Pressure Vessels Safety Branch:**

G. Grodecki

sion à la centrale nucléaire de Darlington dont l'ouverture est prévue en 1989.

De concert avec Ontario Hydro et la Commission de contrôle de l'énergie atomique, la Direction favorise un niveau élevé de sécurité et de normes de travail dans l'industrie.

## **QUELQUES CHIFFRES:**

19	987-1	1988	1988-1989
Plans étudiés et homologués		997	2 621
Méthodes de soudure étudiées			
et homologuées		847	673
Programmes d'assurance de			
la qualité contrôlés			
Ontario		104	53
outre-mer		9	5
Inspections			
matériel en service	1	840	4 592
fabriqué sur mesure	45	823	49 395
fabriqué en nombre			
(véhicules fabriqués en série)	144	918	151 074
Soudeurs agréés	13	978	17 159
Mécaniciens d'exploitation			
certificats de compétence			
délivrés	1	291	1 165
certificats de compétence			
renouvelés	8	779	9 248

## Direction des articles rembourrés

Les détaillants et les consommateurs de la province sont la principale cible de la Direction. Celle-ci réglemente le contenu d'une foule d'articles, depuis les fauteuils et les édredons jusqu'aux vêtements, articles de sport et jouets, qui doivent tous porter l'étiquette blanche bien connue.

Le nombre d'examens, dont la majorité ont été effectués sur des biens provenant de fabricants étrangers qui exportent en Ontario, a augmenté de 23 % durant l'exercice. Les inspections chez les grossistes, les distributeurs et les détaillants constituent la principale raison d'être de la réglementation de la Direction dans ce secteur.

Il est impossible de vérifier chacun des millions d'articles réglementés qui sont vendus en Ontario. C'est pourquoi la Direction travaille avec les fabricants et importateurs de l'Ontario afin de les encourager à contrôler la qualité des importations et à mettre au point une autoréglementation au sein de leur industrie.

La suite des inspections au hasard et des rapports provenant de l'industrie, la Direction doit chaque année apposer de nouvelles étiquettes sur de la mar-

## **Director of Upholstered and Stuffed Articles:**

M. A. Fitzpatrick

chandise évaluée à des millions de dollars.

## **QUELQUES CHIFFRES:**

	1987-1988	1988-1989
Inspections	$2\ 474$	2 870
Examens	3 171	3 903
Échantillons prélevés	506	488

## Lois dont l'application relève de la Division :

Loi de 1986 sur les attractions
Loi sur les chaudières et appareils sous pression
Loi sur les ascenseurs et appareils de levage
Loi sur les hydrocarbures
Loi sur la manutention d'essence
Loi sur les mécaniciens d'exploitation
Loi sur les articles rembourrés

## Sous-ministre adjoint:

G.H. Mills

## Directeur, appareils de levage

T.G. Smith

# **Directeur, sécurité des combustibles** R.H. Clendining

## Directeur, sécurité des appareils sous pression G. Grodecki

## Directeur, articles rembourrés

M.A. Fitzpatrick



# Policy and Administration

ENHANCING PUBLIC SERVICE THROUGH INCREASED PRODUCTIVITY

## **Information Technology Division**

he division manages all aspects of the ministry's information systems and provides related support to program areas. Increasing service to the public by improving ministry productivity through the application of information technology is its goal.

Following a long-term strategic plan developed the previous year, the division began the process of introducing a distributed computer-telecommunications (Level II) network, electronically linking all ministry offices.

# Politiques et administration

AMÉLIORATION DES SERVICES AU PUBLIC TOUT EN AUGMENTANT LA PRODUCTIVITÉ

# Division de la technologie de l'information

a Division assure la gestion de tous les aspects des systèmes d'information du ministère de même que le soutien nécessaire à ses programmes. Elle a pour objectif d'améliorer la prestation des services au public et la productivité au sein du ministère et ce, par l'entremise de l'informatique.

Après avoir formulé un plan de stratégies à long terme au cours de l'exercice précédent, la Division a commencé l'implantation d'un réseau réparti de The division's network operations section provides systems support and management of the minicomputer network, and overall co-ordination of the voice- and data-telecommunications network, all part of the ministry's strategic plan. The section participates in the technical review and evaluation of potential uses of new technology as it relates to the Level II network. A major accomplishment of the section in the past year was the design and implementation of the initial Level II network with four processors and 140 workstations located in the Toronto area. Following a review of the ministry's telephone system, a decision was also made to convert to upgraded CENTREX III facilities, providing improved service at reduced cost.

## **Information Systems Services Branch**

The branch assists ministry programs in hardware selection, sizing and installation, program development and information-technology training. The end-user services section provides computing assistance to ministry staff, encouraging individuals to develop individualized applications.

Developing systems to support upholstered and stuffed articles inspection, and a compliance-logging system, were ongoing branch projects during the past year. Major projects included an application for Personal Property Security Registration as well as a strategic technology plan for the Liquor Licence Board of Ontario. Assistance in formulating strategic technology plans for Technical Standards and Business Practices divisions was also given.

## Information Technology Planning Branch

The branch is responsible for:

- developing corporate information-technology plan policies, standards and guidelines;
- information-resource management, and providing support for corporate database design;
- reviewing ministry programs for potential productivity improvements through the application of new technologies; and
- conducting major tenders for corporate information technology requirements.

During the past year, the branch selected standard technologies for minicomputers, database management and office-automation software. A project to identify information requirements and opportunities for sharing information on ministry-regulated organizations and individuals was completed. The process for selecting document-

téléinformatique (Niveau II) afin de relier tous les bureaux du ministère.

La section de l'exploitation du réseau de la Division assure le soutien informatique et la gestion du réseau des mini-ordinateurs, ainsi que la coordination globale du réseau de télécommunications vocales et de télécommunications des données, qui font tous partie du plan stratégique du ministère. La section participe à l'examen et à l'évaluation techniques des utilisations éventuelles de la nouvelle technologie en fonction de son lien avec le réseau du Niveau II. Une réalisation importante de la section au cours du dernier exercice a été la conception et la mise en place du premier réseau du Niveau II qui est constitué de quatre unités centrales et de 140 postes de travail situés dans la région de Toronto. Après avoir passé en revue le système téléphonique du ministère, on a décidé de le convertir au système CENTREX III, plus moderne, et qui offre ainsi un meilleur service à des coûts moindres.

# Direction des services des systèmes d'information

La Direction aide les représentants des programmes du ministère dans le choix, l'évaluation de la puissance et l'installation du matériel, dans l'élaboration de programmes et dans la formation en matière de technologie de l'information. La section des services aux utilisateurs offre quant à elle de l'aide au personnel du ministère sur des questions d'informatique et l'encourage à élaborer des systèmes d'application personnalisés.

Au cours du dernier exercice, les projets de la Direction avaient trait à l'inspection des articles rembourrés et à l'établissement d'un registre d'observation de la loi. Parmi les projets importants figurent un système d'application destiné à la Direction de l'enregistrement des sûretés mobilières et des plans de stratégies en matière de technologie pour la Division des normes techniques et la Division des pratiques commerciales.

## Direction de la planification de la technologie de l'information

Les responsabilités de la Direction sont les suivantes :

- élaborer des plans, des politiques, des normes et des directives pour le ministère en matière de technologie de l'information;
- assurer la gestion des ressources informatiques et aider dans la conception de bases de données pour le ministère:
- étudier les programmes du ministère en vue

imaging technology ministry-wide was also initiated by the branch.

### **Executive Director:**

B. A. McKinnon

## Director of Information Systems Services Branch:

W. J. Baxter

## Director of Information Technology Planning Branch:

R. E. Binsell

## **Legal Services Branch**

Preparing and amending legislation and regulations to promote fairness and equity in the marketplace is the role of the Legal Services Branch. The branch also represents MCCR in prosecutions and litigation and provides legal advice and consultation on ministry-related matters.

In the course of the year, five new pieces of legislation, five amended acts and 52 regulations were presented in the legislature. In addition to the new Prepaid Services Act and Motor Vehicle Repair Act (see Business Practices Division, p. 8), the Personal Property Security Act, 1989, providing enhanced protection for Ontario lenders and borrowers, received royal assent during the year. A new Wine Content Act was also proclaimed in force in September. Other acts receiving royal assent during the year were:

Consumer Reporting Amendment Act, 1988, Gasoline Handling Amendment Act, 1988, and Repair and Storage Liens Act. 1989.

Three acts received first reading in the legislature: Amusement Devices Amendment Act, 1989, Elevating Devices Amendment Act, 1989, and Energy Amendment Act, 1989.

New or amending regulations to the following acts have been filed:

Amusement Devices Act,
Business Corporations Act,
Cemeteries Act,
Change of Name Act,
Corporations Act,
Corporations Information Act,
Corporation Securities Registration Act,
Energy Act,
Extra-Provincial Corporations Act,
Gasoline Handling Act,

d'éventuelles améliorations de la productivité par la mise en application de nouvelles technologies; et

 procéder à d'importants appels d'offres relativement aux exigences du ministère en matière de technologie de l'information.

Au cours du dernier exercice, le choix de la Direction s'est porté sur des technologies reconnues pour les mini-ordinateurs, la gestion de bases de données et le logiciel de bureautique. On a par ailleurs terminé l'identification des besoins en matière d'information des organismes et des personnes relevant du ministère, ainsi que les moyens de faciliter la diffusion des renseignements. La Direction a également entrepris le processus de sélection d'une technologie d'imagerie de la documentation prévue pour l'ensemble du ministère.

## Directeur général:

B.A. McKinnon

Directeur, services des systèmes d'information : W.J. Baxter

## Directeur, planification de la technologie de l'information :

R.E. Binsell

## Services juridiques

La Direction des services juridiques élabore de nouveaux textes de loi et règlements ainsi que des amendements en vue de promouvoir la justice et l'équité. Elle représente également le ministère de la Consommation et du Commerce dans les cas de poursuites et de litiges et offre des conseils d'ordre juridique pour toute question relevant du ministère.

Durant l'exercice, cinq nouvelles lois ont été déposées, cinq ont été modifiées et 52 règlements ont été présentés à l'Assemblée législative. En plus de la nouvelle Loi sur les services prépayés et de la nouvelle Loi sur les réparations de véhicules automobiles (voir la Division des pratiques commerciales à la page 8), la Loi de 1989 sur les sûretés mobilières, qui assure une plus grande protection aux prêteurs et aux emprunteurs de l'Ontario, a reçu la sanction royale au cours de l'exercice. Une nouvelle Loi sur le contenu du vin a également été promulguée au mois de septembre. Les lois suivantes ont reçu la sanction royale durant l'exercice :

La Loi de 1988 modifiant la Loi sur les renseignements concernant le consommateur La Loi de 1988 modifiant la Loi sur la manutention de l'essence Land Titles Act,
Liquor Control Act,
Liquor Licence Act,
Marriage Act,
Motor Vehicle Dealers Act,
Motor Vehicle Repair Act,
Partnerships Registration Act,
Prepaid Services Act,
Real Estate and Business Brokers Act,
Registry Act,
Theatres Act, and
Wine Content Act.

### Director:

J. M. Cooper

## **Policy and Planning Branch**

Branch responsibilities include issues management, policy analysis and development and liaison with other jurisdictions. Support is provided to the ministry's program-evaluation and strategic-planning initiatives.

The branch was instrumental in formulating the ministry's response to trade-related issues in the area of beverage-alcohol policy. These issues arose as a result of two international agreements, the first being the U.S.-Canada free trade agreement. The other, between the federal government and the European Community, dealt with sales and marketing practices of provincial liquor boards — including the LCBO. This provided the major focus for the agency unit of the branch during the year.

The branch represents Ontario in discussions with other provinces and the federal government directed toward reducing interprovincial trade barriers for alcoholic beverages.

The most recent step in a process to update Ontario's liquor laws, which began with the March 1987 report of the Advisory Committee on Liquor Regulation, was the completion of a comprehensive review of the Liquor Licence Act.

Co-ordinating the review of consumer protection legislation initiated through the ministry's Legislative Review Project has been the focus of the branch's ministry policy analysis unit. The objective of this major undertaking is the development of omnibus legislation to establish clear standards for an honest and fair marketplace and greater accessibility to laws and justice for Ontario residents.

The branch also continues to participate in a federal-provincial working group on the cost of credit.

La Loi de 1989 sur le privilège des réparateurs et des entreposeurs

Trois lois sont passées en première lecture :

La Loi de 1989 modifiant la Loi sur les attractions La Loi de 1989 modifiant la Loi sur les appareils de levage

La Loi de 1989 modifiant la Loi sur les hydrocarbures

Des modifications ou des ajouts aux règlements afférents aux lois énumérées ci-dessous ont été déposés :

Loi sur les attractions

Loi sur les compagnies

Loi sur les cimetières

Loi sur le changement de nom

Loi sur les compagnies et associations

Loi sur les renseignements exigés des compagnies et associations

Loi sur l'enregistrement des sûretés constituées par les compagnies et associations

Loi sur les hydrocarbures

Loi sur les compagnies extraprovinciales

Loi sur la manutention de l'essence

Loi sur l'enregistrement des droits immobiliers

Loi sur les alcools

Loi sur les permis de vente d'alcool

Loi sur le mariage

Loi sur les commercants de véhicules automobiles

Loi sur les réparations de véhicules automobiles

Loi sur l'enregistrement des sociétés en nom collectif

Loi sur les services prépayés

Loi sur le courtage commercial et immobilier

Loi sur l'enregistrement des actes

Loi sur les salles de cinéma

Loi sur le contenu du vin

### Directeur:

J.M. Cooper

## Politiques et planification

Au nombre des responsabilités de la Direction, on retrouve la gestion des questions traitées, l'élaboration et l'analyse des politiques, ainsi que la liaison avec d'autres compétences. Un appui est également accordé aux travaux d'évaluation de programmes et de planification stratégique du ministère.

La Direction a contribué à formuler la réponse du ministère à l'égard de questions reliées aux échanges touchant la politique sur les boissons alcoolisées. Ces questions ont fait suite à deux accords internationaux. Le premier est l'Accord de libre-échange entre le Canada et les États-Unis et le deuxième est un accord conclu entre le gouvernement fédéral et la

### Director:

J. S. Feinberg

## **Support Services Division**

Communications Services, Finance and Administrative Services, Human Resources and Internal Audit and Operational Review form the four branches of the division. They provide administrative assistance to ministry programs and most associated agencies, boards and commissions. The division also offers services through the offices of freedom of information and protection of privacy, and French-language services.

## **Communications Services Branch**

The branch is committed to informing the public of ministry issues, concerns, goals, programs and legislation. Two sections, the Consumer Information Centre (CIC) and the news and information section, combine to achieve this goal.

The education outreach program at the CIC assisted more than 270 teachers and community educators across the province. Distributing more than 11,000 teaching and information materials, the program supported consumer and marketplacelearning activities. Workshops were also conducted to aid consumer and marketplace skills development.

The centre handled more than 135,000 telephone, in-person and mail requests in both French and English. The CIC library provided more than 4,800 items of information and references to consumer educators and ministry staff. From freedom of information legislation to conference planning, ministry-related information was made available in books, reports, journals, films and pamphlets at the CIC. As well, the interlibrary loan system gave access to other collections.

The news and information section maintained its past year's high level of productivity, sending out some 120 press releases and answering more than 2,000 media requests for information on ministry programs and activities. The section also produced 29 legislative statements, 69 speeches and 121 production projects and publications. Communications strategies were developed on a variety of issues.

# Finance and Administrative Services Branch

The three branch sections are responsible for operational and financial planning and reporting,

Communauté européenne sur les pratiques de vente et de commercialisation au sein des régies des alcools provinciales, dont la Régie des alcools de l'Ontario. Tels ont été les principaux points qui ont retenu l'attention de «la sous-section des organismes» de la Direction au cours de l'exercice.

La Direction représente le gouvernement de l'Ontario lors de discussions avec d'autres provinces et le gouvernement fédéral; ces pourparlers visent à réduire les barrières tarifaires interprovinciales touchant les boissons alcoolisées.

La plus récente étape d'un processus ayant pour objectif de mettre à jour les lois ontariennes relatives aux boissons alcoolisées, qui a été entamé avec le rapport du mois de mars 1987 présenté par le Comité consultatif sur la réglementation des alcools, a coïncidé avec la fin d'une révision complète de la Loi sur les permis de vente d'alcool.

La section d'analyse des politiques du ministère s'est principalement attachée à coordonner la révision des textes de loi touchant la protection des consommateurs qui a été entreprise dans le cadre du projet de révision des lois. L'objectif de cette importante entreprise est l'élaboration d'une loi d'ensemble en vue d'établir des normes claires pour un marché honnête et équitable, et d'offrir un meilleur accès aux lois et à la justice aux résidents de l'Ontario.

La Direction a également maintenu sa participation à un groupe de travail fédéral-provincial sur les coûts du crédit.

### Directeur:

J.S. Feinberg

## Division des services de soutien

La Division des services de soutien est constituée de quatre directions, soit la Direction des services de communication, la Direction des finances et des services administratifs, la Direction des ressources humaines et la Direction de la vérification interne. Elles fournissent des services administratifs de soutien aux programmes du ministère, ainsi qu'à la plupart des organismes, régies et commissions qui lui sont associés. La Division offre également des services par l'entremise du Bureau de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée, et du Bureau du coordonnateur des services en français.

## Direction des services de communication

La Direction a pour mandat d'informer le public en ce qui a trait aux questions, aux préoccupations, aux objectifs, aux programmes et à la législation qui accounting, and office and supply procurement for the entire ministry.

Working with ministry program areas, the planning and budgeting services section leads the preparation of the ministry's annual operational plans and estimates submission. The section also co-ordinates financial reporting within the ministry; in the past year, it began a ministry-wide results-management project.

The revenue and expenditure accounting section with corporate responsibility for account processing. accounting systems and financial reporting supports program delivery in the various branches, boards and commissions within the ministry and the Ministry of Financial Institutions. During the past year, the high volume of activities in the program areas was reflected in a peak workload for the section. Consistent with the ministry's goal for greater decentralization, the section participated in the revision of various policies and procedures to delegate decision-making and accountability. A study to improve efficiency and provide better support for financial management through a new corporate financial information system was also begun during the year.

Three units within the administrative services section provided the ministry with office and supply support. The accommodation and telecommunications unit reviewed 12 leases for renewal, worked on six capital-program projects, established four additional offices and relocated staff on six floors at 555 Yonge St. The records/forms management unit designed 182 new forms, revised 549 existing forms, arranged the translation of all public forms, new and revised; arranged to transfer 3,532 cubic feet of records to the government records centre and public archives, and arranged the destruction of 11,838 cubic feet of records. The supply and general services unit processed more than 4,000 purchase requisitions, valued at approximately \$16.5 million. The copy centre in this unit produced more than four million impressions; the mailroom handled 1.7 million pieces of mail, made 19,000 regular deliveries and 8,000 hand deliveries; the stockroom processed 1,252 stock requisitions.

# Freedom of Information and Protection of Privacy Office

The office provides advice and support, enabling the ministry to meet requirements under the Freedom of Information and Protection of Privacy Act.

In its first year of operation, the office processed 128 requests for access to information relating to

touchent le ministère. Deux sections, le Centre d'information des consommateurs (CIC) et la Section des nouvelles et de l'information, contribuent à atteindre l'objectif de la Direction.

Le Programme d'éducation des consommateurs du CIC a aidé plus de 270 enseignants et éducateurs de la province. Avec la distribution de plus de 11 000 documents d'enseignement et d'information, le programme s'est avéré un bon appui pour les activités éducatives en matière de consommation et de commercialisation. Des ateliers ont également été tenus pour améliorer les connaissances sur ces deux questions.

Le centre a répondu à plus de 135 000 demandes de renseignements par téléphone, par la poste ou en personne, tant en français qu'en anglais. La bibliothèque du CIC a fourni aux éducateurs de la collectivité et au personnel du ministère plus de 4 800 documents d'information et de référence. Depuis les lois sur l'accès à l'information jusqu'aux méthodes de planification de conférences, l'information sur des sujets ayant trait au ministère disponible au CIC a pris la forme de livres, de rapports, de journaux spécialisés, de films et de brochures. Le système de prêts entre bibliothèques a par ailleurs donné accès à une plus grande variété de documents.

La Section des nouvelles et de l'information a maintenu le même degré élevé de productivité qu'au dernier exercice en publiant quelque 120 communiqués et en répondant à plus de 2 000 demandes de renseignements de la part des médias concernant les programmes et activités du ministère. La Section a également produit 29 énoncés législatifs, 69 discours et 121 plans de production et publications, en plus de mettre au point des stratégies de communication portant sur une variété de questions.

# Direction des finances et des services administratifs

Les trois sections de la Direction sont responsables de l'élaboration des plans d'action et d'organisation financière, de la préparation des rapports opérationnels et des états financiers, des services de comptabilité et de la fourniture des bureaux et des services d'approvisionnement.

En collaboration avec les responsables de projets du ministère, les membres de la Section de la planification et des budgets sont chargés de l'élaboration annuelle des plans opérationnels du ministère et de l'évaluation des soumissions. La Section assure également la coordination des rapports financiers préparés au ministère; durant l'exercice, elle a entamé un projet de gestion par résultats pour l'ensemble du ministère.

MCCR. Appeal decisions are published periodically and are available from the Freedom of Information and Protection of Privacy Office.

## **Human Resources Branch**

Complete human-resources consulting services are provided by the branch to all ministry programs. The branch is also responsible for the administration of recruitment, classification, payroll and benefits.

Employment Equity has been integrated into daily practice, and remains a major commitment for the branch. In keeping with strategic directions and employment equity, an outreach hiring project for regular, part-time employment was completed, offering job opportunities for individuals from many of the targeted groups. These included women, visible minorities, aboriginals, Francophones, handicapped, single parents and the aged.

The organizational development section implemented a revitalized performance-appraisal system. As well, the Workplace Hazardous Materials Information Systems (WHMIS) was established, offering related training throughout the ministry in response to new federal and provincial legislation.

Employee-relations committees continue to work towards improved employee-employer relations. Joint union-management workshops are planned for fall-winter 1989.



La Section de la comptabilité des recettes et des dépenses, ayant des responsabilités générales en matière de rapports et de systèmes comptables de traitement des comptes, facilite la prestation du programme dans les différentes directions, régies et commissions au sein du ministère et du ministère des Institutions financières. Au cours du dernier exercice. le fort volume d'activités des responsables de projets a entraîné une surcharge de travail pour la Section. Conformément aux objectifs du ministère visant une plus grande décentralisation, la Section a participé à la révision de diverses politiques et procédures relatives à la prise de décision et à la responsabilité financière. Une étude a également été entreprise durant l'exercice en vue d'améliorer l'efficacité et d'offrir un meilleur soutien en matière de gestion financière grâce à un nouveau système d'information financière.

Grâce à ses trois sous-sections, la Section des services administratifs a fourni au ministère des locaux et des services d'approvisionnement. La sous-section des locaux et des télécommunications a étudié le renouvellement de douze baux, a participé à six projets relatifs à des programmes d'envergure, a aménagé quatre bureaux supplémentaires et a réinstallé le personnel sur six étages au 555, rue Yonge. La sous-section des dossiers et formulaires a créé 182 nouveaux formulaires, en a remanié 549 et a traduit tous les formulaires, qu'il s'agisse de formulaires nouveaux ou mis à jour, destinés au public. Elle a également coordonné le transport de 3 532 pieds cubes de dossiers au Centre d'entreposage des dossiers du gouvernement et aux Archives publiques et procédé à la destruction de 11 838 pieds cubes de dossiers. La sous-section chargée des achats et des services généraux a répondu à plus de 4 000 demandes d'achat dont la valeur atteint approximativement 16,5 millions de dollars. Le centre de la photocopie de cette sous-section a produit plus de quatre millions de photocopies; le service du courrier a traité 1,7 millions d'enveloppes, a fait 19 000 livraisons régulières et 8 000 livraisons en mains propres; la réserve a répondu à 1 252 demandes de fournitures.

## Le Bureau de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée

Le Bureau prodigue des conseils et accorde son soutien au ministère pour lui permettre de satisfaire aux exigences de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

Dans sa première année d'existence, le Bureau a répondu à 128 demandes d'accès à de l'information concernant le ministère de la Consommation et du

# Internal Audit and Operational Review Branch

Efficient and economic use of ministry resources; effective financial, managerial and EDP controls; and compliance with legislation and directives are major objectives of the branch. To achieve these goals, branch members continued to review and appraise operational, financial and administrative activities throughout the ministry. The branch also co-ordinates formal ministry responses to all provincial audit reports.

During the past year, the branch participated in one activity review, and conducted special investigations and critiques of draft policies and regulations. Comprehensive value-for-money, electronic data-processing and financial and administrative audits are conducted on an ongoing basis, with one major activity review co-ordinated in the past year. The branch also participated in two major information-technology projects to ensure effective system controls and adequate audit trails for the new computer network.

# Office of the French-language Services Co-ordinator

Ministry managers receive advice and assistance from the office on the effective delivery of services in French. In conjunction with the Office of Francophone Affairs and the Ontario French-Language Services Commission, the office helps determine the practical implications of provincial language legislation for the ministry.

### **Executive Director:**

W. E. Steinkrauss

### **Director of Communications:**

A. W. Campion

# Director of Finance and Administrative Services:

K. Gardner

### **Director of Human Resources:**

J. G. Walter

### **Director of Internal Audit:**

J. H. Macpherson

Commerce. Les décisions d'appel sont publiées périodiquement et peuvent être obtenues auprès du Bureau de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée.

## Direction des ressources humaines

Un service de consultation complet en matière de ressources humaines est offert au ministère par la Direction qui est également responsable de l'administration du recrutement, de la classification, de la paye et des avantages sociaux.

L'équité d'emploi fait maintenant partie des opérations quotidiennes et demeure un engagement principal de la Direction. Pour être conforme aux directives et à la politique d'équité d'emploi, un projet d'envergure a été mené à terme pour l'embauche de personnel régulier, à temps partiel, de façon à offrir des possibilités d'emploi à toutes les personnes des nombreux groupes cibles. Parmi ceux-ci, on compte les femmes, les minorités visibles, les autochtones, les francophones, les personnes handicapées, les parents seuls et les personnes âgées.

La Section du développement organisationnel a mis en place une version améliorée du système d'évaluation du rendement. Elle a également créé le «Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT)» qui permet d'offrir la formation appropriée à tout le personnel du ministère conformément aux nouvelles législations fédérale et provinciale.

Les comités de relation avec le personnel ont poursuivi leurs efforts en vue d'améliorer les relations avec les employés. Des ateliers regroupant le syndicat et la direction sont prévus pour l'automne et l'hiver 1989.

## Direction de la vérification interne

La Direction a pour principaux objectifs d'assurer l'utilisation rationnelle et économique des ressources ministérielles, la mise en place de contrôles adéquats en matière de finances, de gestion et de traitement des données, ainsi que la gestion et le respect des lois et des directives en vigueur. Pour ce faire, elle a continué l'étude et l'évaluation des programmes opérationnels, financiers et administratifs du ministère, et coordonné les réponses officielles du ministère à tous les rapports de vérification provinciaux.

Au cours de l'exercice, la Direction a participé à une étude de programme; elle a également mené des enquêtes spéciales tout en répondant aux critiques de projets de directives et de réglementation. Des

# Freedom of Information and Protection of Privacy Co-ordinator:

A. Gray

## French-language Services Co-ordinator:

A. Desjardins (acting)

vérifications comprenant des études minutieuses d'optimisation des programmes, des vérifications du traitement électronique des données et des activités financières et administratives sont menées de façon régulière tandis qu'une étude de programme importante a été coordonnée durant l'exercice. La Direction a par ailleurs participé à deux importants projets de technologie de l'information visant à assurer l'efficacité des contrôles informatiques et la pertinence des pistes de vérification pour le nouveau réseau informatique.

# Bureau du coordonnateur des services en français

Le Bureau donne des conseils et fournit de l'aide aux chefs de service du ministère sur la prestation efficace de services en français. En collaboration avec l'Office des affaires francophones et la Commission des services en français de l'Ontario, le Bureau participe à l'établissement des incidences pratiques de la législation provinciale en matière de langues au sein du ministère.

## Directrice générale:

W.E. Steinkrauss

## Directeur, service des communications :

A.W. Campion

## Directeur, finances et services administratifs :

K. Gardner

## Directeur, ressources humaines:

J.G. Walter

### Directeur, vérification interne:

J.H. Macpherson

## Coordonnateur, accès à l'information et protection de la vie privée :

A. Gray

## Coordonnateur, services en français:

A. Desjardins (intérimaire)



## Commercial Registration Appeal Tribunal

PROVIDING A FAIR AND PRUDENT APPEAL PROCESS

he Commercial Registration Appeal
Tribunal (CRAT) provides a system for appeals of regulatory decisions taken by the ministry and its agencies.
Specifically, businesses and individuals can require a hearing by the tribunal with reference to ministry decisions regarding the issuance, revocation and renewal of licences and refunds of monies under the various compensation funds. Cease-and-desist orders imposed for unfair business practices can also

## La Commission d'appel des enregistrements commerciaux

OFFRE UN PROCESSUS D'APPEL JUSTE ET PRUDENT

a Commission d'appel des enregistrements commerciaux (CAEC) offre un système qui permet de faire appel des décisions rendues par le ministère et ses organismes en matière de réglementation.

Plus particulièrement, les entreprises et les particuliers peuvent demander à la Commission d'entendre leur appel des décisions du ministère relatives à la délivrance, à la révocation et au renouvellement des permis et au remboursement de sommes be appealed to the tribunal.

Most hearings are held at CRAT's Toronto offices, but may be convened anywhere in the province if it suits the parties involved or better serves the public interest.

Regardless of the topic under appeal, the tribunal bases decisions on a specific mandate: to serve the public interest by adhering to the letter of the law.

Appeals relating to the Ontario New Home Warranties Plan Act accounted for almost 50 per cent of CRAT's case load this year. The Real Estate and Business Brokers Act continued to generate a high level of activity.

During the past year, tribunal officials held hearings in many locations, including Barrie, Brantford, Kincardine, Kingston, Ottawa, Owen Sound and Waterloo.

CRAT decisions can be appealed to divisional court. By year-end, 94 appeals of tribunal decisions had been made, of which 34 were withdrawn or abandoned. Four were allowed, 43 dismissed, 12 settled, and one was referred back for a second CRAT hearing.

The tribunal issued 128 orders, including 43 adjournments and six stays. Twenty-nine proposals were confirmed, five were varied and three denied. In cases involving home warranty claims, three appeals were allowed, 20 varied and four denied. Nine consent orders were also signed. There were six orders issued related to other matters.

Efforts to discourage requests for adjournments, particularly at the last minute, were redoubled this year. Tribunal members have long been concerned about adjournments because hearings may be rescheduled a number of times before a case is settled. Great care is taken in setting hearing dates, and the parties involved are advised of the schedule well in advance. Adjournments are often requested on short notice with little consideration for the resulting inconvenience to other parties or the tribunal itself. Lacking the authority to impose costs, CRAT has relied on information programs and written appeals to applicants and solicitors in attempts to control the practice.

#### **FAST FACTS:**

The Commercial Registration Appeal Tribunal conducts hearings, at the request of members of the public, related to decisions made by the ministry under a variety of acts. The table below indicates the acts discussed in hearings conducted over the past two fiscal years, and the frequency of hearings related to them

prévues en vertu des différents fonds d'indemnisation. La Commission peut aussi traiter les questions relatives aux ordonnances de cesser et de s'abstenir imposées en raison d'activités commerciales délovales.

La majorité des audiences ont lieu dans les locaux de la CAEC à Toronto, mais elles peuvent également se tenir n'importe où dans la province à la demande des parties ou s'il y va de l'intérêt public.

Quel que soit le domaine visé par l'appel, les décisions du tribunal sont rendues en fonction d'un mandat particulier : servir l'intérêt public en faisant respecter la loi.

Près de la moitié des appels entendus par la Commission au cours de l'exercice avaient trait à la Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario. Le nombre d'appels interjetés en vertu de la Loi sur le courtage commercial et immobilier s'est par ailleurs maintenu à un niveau élevé.

Durant le dernier exercice, les fonctionnaires de la CAEC ont tenu des audiences dans de nombreuses municipalités dont Barrie, Brantford, Kincardine, Kingston, Ottawa, Owen Sound et Waterloo.

Il est possible de faire appel des jugements de la Commission auprès de la Cour divisionnaire. Au cours de l'exercice, 94 appels entendus par la Commission ont été présentés devant la Cour, dont 34 ont été annulés ou abandonnés. Elle en a accueilli quatre, en a rejeté 43, en a réglé 12 et en a renvoyé un devant la CAEC pour être entendu de nouveau.

La Commission a émis 128 ordonnances dont 43 renvois et six sursis. Elle a de plus entériné 29 propositions, en a modifié cinq et en a refusé trois. Dans les cas applicables aux demandes d'indemnisation en vertu du Régime de garanties des logements neufs, trois appels ont été accueillis, vingt ont été modifiés et quatre ont été refusés. Neuf jugements convenus ont été signés. La Commission a également émis six ordonnances portant sur d'autres questions.

Au cours de l'exercice, la CAEC a redoublé d'efforts en vue d'éliminer les demandes de renvoi, notamment celles présentées à la dernière minute. La question des renvois préoccupe les membres de la Commission depuis longtemps parce que les audiences peuvent être reportées plusieurs fois avant qu'un cas puisse être réglé. Les dates d'audience sont fixées avec un grand soin et les parties en cause en sont informées suffisamment longtemps à l'avance. Les demandes de renvoi présentées sont souvent accompagnées de courts préavis, sans tenir compte des inconvénients causés aux autres parties ou à la Commission. N'étant pas habilitée à imposer des frais, la CAEC compte sur les programmes d'information et sur les requêtes transmises aux requérants et aux avocats pour tenter d'enrayer cette pratique.

	'87-'88	'88-'89
Liquor Licence Act	35	19
Motor Vehicle Dealers Act	52	21
Ontario New Home Warrantie	S	
Plan Act	136	82
Real Estate and Business		
Brokers Act	37	30
Travel Industry Act	6	7
Other	3	6
Total	269	165

#### Acts giving jurisdiction to the tribunal:

Bailiffs Act

**Business Practices Act** 

Collection Agencies Act

Consumer Protection Act Consumer Reporting Act

Credit Unions and Caisses Populaires Act

Discriminatory Business Practices Act

Liquor Licence Act

Ministry of Consumer and Commercial Relations Act

Mortgage Brokers Act

Motor Vehicle Dealers Act

Ontario New Home Warranties Plan Act

Paperback and Periodical Distributors Act

Real Estate and Business Brokers Act

Travel Industry Act

Unholstered and Stuffed Articles Act

#### Chairman:

J. R. Breithaupt

#### **QUELQUES CHIFFRES:**

La Commission d'appel des enregistrements commerciaux tient des audiences à la demande de membres du public; celles-ci portent sur des décisions rendues par le ministère à l'égard d'un nombre varié de lois. Le tableau ci-dessous indique les lois dont il a été question lors des audiences entendues au cours des deux derniers exercices, ainsi que la fréquence des audiences se rapportant à chacune des lois.

ences se rapportant à chacune des lois.	
1987-1988	1988-1989
ur les permis de vente d'alcool 35	19
ur les commerçants de véhicules	
omobiles 52	21
ur le Régime de garanties des	
ements neufs de l'Ontario 136	82
ur le courtage commercial	
mmobilier 37	30
ur les agences de voyage 6	7
es lois 3	6
269	165
omobiles 52 ur le Régime de garanties des ements neufs de l'Ontario 136 ur le courtage commercial emobilier 37 ur les agences de voyage 6 es lois 3	8:

#### Lois établissant la compétence de la Commission :

Loi sur les agences de recouvrement

Loi sur les agences de voyage

Loi sur les articles rembourrés

Loi sur les caisses populaires et les credit unions

Loi sur les commerçants de véhicules automobiles

Loi sur le courtage commercial et immobilier

Loi sur les courtiers en hypothèques

Loi sur les distributeurs de livres brochés et de

périodiques

Loi sur les huissiers

Loi sur le ministère de la Consommation et du Com-

Loi sur les permis de vente d'alcool

Loi sur les pratiques de commerce

Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires

Loi sur la protection du consommateur

Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario

Loi sur les renseignements concernant le consommateur

#### Président:

J.R. Breithaupt



### Liquor Control Board of Ontario

PUTTING THE CUSTOMER ON TOP

ow well into an era of modernization, the LCBO continues to seek better ways to meet its responsibility for the distribution of alcoholic beverages in Ontario. The board tests products for safety, supervises the sale and transportation of alcoholic beverages and operates 626 liquor stores across the province.

A customer newsletter, a new full-service super store and a toll-free information hotline were all part of the LCBO's drive to improve customer service in the past year. Many other new programs were introduced, and existing ones expanded to help the board become a truly customer-driven retailer.

The introduction of a new product-management policy will go a long way to reaching that goal. Developed in co-operation with suppliers, the policy

# La Régie des alcools de l'Ontario

LE CLIENT D'ABORD

aintenant qu'elle est entrée dans une ère de modernisation, la Régie des alcools de l'Ontario continue de chercher de meilleurs moyens de s'acquitter de son mandat en matière de vente des alcools en Ontario. Elle vérifie la sécurité des produits, surveille la vente et le transport des boissons alcoolisées et exploite 626 magasins dans la province.

Au cours du dernier exercice, la RAO a continué à améliorer les services à la clientèle en publiant un bulletin à l'intention des clients, en ouvrant un hypermarché offrant tous les services et en créant un service de renseignements téléphonique accessible sans frais. De nombreux nouveaux programmes ont été mis en oeuvre et d'autres déjà existants ont fait l'objet d'un développement afin d'aider la Régie à

will give customers a broad selection of products. It will also allow suppliers to more easily move products in and out of the store system as consumers' tastes change.

The newly created position of category manager is a key feature of the policy. These managers will specialize in a single category of products, encouraging more focused, knowledgeable marketing practices.

The new management policy also promotes equal treatment of all products, regardless of origin, as required under Canada's international trade agreements.

Late in the fiscal year, the LCBO's new Infoline was expanded to operate across the province. Infoline provides consumers with toll-free telephone access to information about store products and services. The bilingual service had been successfully tested in the Sudbury region.

The drive to communicate better with customers also sparked the launch of a quarterly newsletter. Called *LCBO Today*, the publication carries columns by recognized wine experts, recipes for popular cocktails, information about products and advice on socially responsible alcohol use. The newsletter is available at LCBO stores.

Physical expansion plays another important role in customer-service improvement at the board. Plans for a new LCBO full-service store were unveiled at year-end and preparations were on target for a May 1989 opening.

The store at Crossroads Business Centre in northwest Toronto, symbolizes the beginning of a new era for the LCBO. Crossroads will feature a warehouse-type product display system and offer a host of new services, emphasizing consumer information and education.

This commitment to helping consumers learn more about LCBO products sparked an expansion of the tastings program to regular stores. Originating in Vintages outlets, the program allows customers to sample small quantities of selected products for a minimum fee based on cost.

Ontario wineries were also given permission to conduct tastings in their own specialty shops.

To ensure all beverage alcohol products meet strict standards of quality control, a new LCBO testing laboratory was opened in January. More than 150 samples of new and current products will be tested there each week.

As well, a pilot project was set up for a computerized cash-register system to link individual stores to head office. This new point-of-sale technology will reduce time-consuming paperwork

devenir un détaillant ayant vraiment à coeur la satisfaction de sa clientèle.

La mise en application d'une nouvelle politique de gestion des nouveaux produits devrait permettre d'atteindre cet objectif. Élaborée en collaboration avec les fournisseurs, cette politique entraînera une plus grande sélection de produits pour la clientèle. Elle permettra également aux fournisseurs d'entrer et de sortir plus facilement leurs produits des magasins en fonction des nouveaux goûts des clients.

Le nouveau poste de «directeur de catégorie» est l'une des principales caractéristiques de la politique. Ces directeurs seront spécialisés dans une seule catégorie de produits, de façon à encourager des méthodes de commercialisation plus au point et mieux documentées.

La nouvelle politique de gestion vise aussi à promouvoir un traitement égal pour tous les produits, sans égard à leurs origines, conformément aux accords de commerce international du Canada.

Depuis la fin de l'exercice, la nouvelle ligne téléphonique Infoline est en fonction dans toute la province. «Infoline» est un service téléphonique gratuit qui permet aux clients d'obtenir des renseignements concernant les produits et services offerts dans les magasins de la RAO. Le service bilingue s'était avéré un succès après avoir été à l'essai dans la région de Sudbury.

La volonté d'assurer de meilleures communications avec la clientèle a également suscité la création d'un bulletin trimestriel : *RAO Actualités*. Cette publication comporte des chroniques écrites par des spécialistes du vin réputés, des recettes de cocktails populaires, des renseignements sur des produits et des conseils sur la responsabilité sociale en matière de consommation d'alcool. Le bulletin est disponible dans les magasins de la Régie des alcools de l'Ontario.

Des projets d'agrandissement ont joué un autre rôle important dans le désir d'améliorer les services à la clientèle. Les plans d'un nouveau magasin offrant tous les services ont été dévoilés à la fin de l'exercice et on en prévoit déjà l'ouverture pour le mois de mai.

Le magasin situé au Crossroads Business Centre au nord-ouest de Toronto est le symbole du début d'une nouvelle ère pour la RAO. Ce magasin aura l'apparence d'un entrepôt et offrira toute une gamme de nouveaux services axés sur l'information et l'éducation du client.

Cet engagement à aider les clients à mieux connaître les produits de la RAO a entraîné l'augmentation du nombre de magasins réguliers où existe un programme de dégustations. À l'origine réservé aux magasins offrant des vins de grand cru, ce programme permet aux clients de goûter à de

and allow for improved stock control. It will also allow the board to easily monitor market trends and sales patterns. Provincewide installation should start in the next fiscal year and is expected to take two years.

#### **FAST FACTS:**

	1005	1000	1000 1
	1987	1988	1989 <sup>1</sup>
Sales (\$000s) 1	,775,296	1,867,684	1,930,319
Net income (\$000s)	637,194	641,027	660,445
Permanent employees	3,348	3,460	3,396
Regular products listed	2,988	2,814	2,829
Self-serve stores in			
operation	558	585	607
Total stores in operation	n 617	623	626

Figures available from the LCBO represent calendar years.
'87-'88 '88-'89
(figures listed in 000s)

Sales by board stores (litres):	_	
Canadian spirits	54,470	54,597
Imported spirits	12,690	12,630
Canadian wines	34,054	30,457
Imported wines	45,197	43,486
Canadian beers	43,049	42,011
Imported beers	9,711	18,547
Total sales by board stores	199,171	201,728
Sales by Ontario wineries		
and winery stores	10,595	9,362
Sales by breweries and		
Brewers' Retail Stores	788,805	776,011

#### Acts administered:

Liquor Licence Act Wine Content Act

#### Chairman:

J. W. Ackroyd

#### **Executive Vice-president:**

L. F. Pitura

#### **Senior Vice-president of Operations:**

L. C. Gee

petites quantités de certains produits désignés moyennant une faible redevance établie en fonction des coûts.

Les producteurs de vin ontariens ont également obtenu la permission d'organiser des dégustations dans leurs propres magasins spécialisés.

Dans le but d'assurer un strict contrôle des normes de qualité pour toutes les boissons alcoolisées, la Régie des alcools de l'Ontario a ouvert un nouveau laboratoire au mois de janvier. Plus de 150 échantillons de produits nouveaux et déjà existants y seront analysés chaque semaine.

Par ailleurs, un projet a été mis sur pied en vue d'instaurer un système informatisé pour les caisses enregistreuses pour que chaque magasin soit relié au siège social. Cette nouvelle technologie au point de vente permettra de réduire le temps à consacrer aux écritures et d'améliorer le contrôle des stocks. Grâce au nouveau système, la RAO pourra facilement analyser les tendances du marché et l'orientation des ventes. La mise en place du système à l'échelle de la province est prévue pour le prochain exercice et devrait s'échelonner sur deux ans.

#### **QUELQUES CHIFFRES:**

	1987	1988	1989 *
Ventes			
(en milliers de \$)	775 296	1 867 684	1 930 319
Revenu net			
(en milliers de \$)	637 194	$641\ 027$	660 445
Employés permanents	3 348	3 460	3 396
Produits de stock			
courant	2 988	2814	2 829
Libre-service	558	585	607
Nombre total de maga	sins 617	623	626

<sup>\*</sup> Les chiffres provenant de la RAO renvoient aux années

civiles.		
	1987-1988	1988-1989
	(en milliers	s de \$)
Ventes des magasins de la R	RAO (en litres):	
Spiritueux canadiens	54 470	54 597
Spiritueux importés	12 690	12 630
Vins canadiens	34 054	30 457
Vins importés	$45\ 197$	43 486
Bières canadiennes	43 049	42 011
Bières importées	9 711	18 547
Ventes totales des magasins		
de la RAO	199 171	201 728
Ventes des producteurs et de	es	
magasins de vin ontariens	10 595	9 362
Ventes des brasseries et		
des magasins de bière	788 805	776 011

#### Lois dont l'application relève de la Régie :

Loi sur les permis de vente d'alcool Loi sur le contenu du vin

#### Président:

J.W. Ackroyd

#### Vice-président directeur :

L.F. Pitura

#### Vice-président principal, opérations :

L.C. Gee



### Liquor Licence Board of Ontario

PROVIDING FOR RESPONSIBLE LIQUOR DISTRIBUTION

he LLBO is responsible for regulating most aspects of Ontario's beverage alcohol industry, with the exception of retail sales through LCBO and private winery stores.

The board licenses and regulates premises where beer, wine and spirits are sold and served.

Manufacturers of these beverages also come under Liquor Licence Board jurisdiction. Advertising of alcoholic beverages is monitored by the board, which also issues Ontario photo cards to be used as proof of

## La Commission des permis de vente d'alcool de l'Ontario

POUR LA VENTE SENSÉE DE L'ALCOOL

a Commission des permis de vente d'alcool de l'Ontario est responsable de la plupart des aspects de l'industrie des boissons alcoolisées de l'Ontario, à l'exception de la vente au détail de produits provenant des magasins de la RAO et des magasins de vin privés.

La Commission autorise et réglemente les lieux où l'on vend et où l'on sert la bière, le vin et les spiritueux. Elle autorise et réglemente aussi les fabricants de ces boissons. La publicité des boissons

age of majority.

A great deal of effort this past year went into preparations for revisions to the Liquor Licence Act. Proposals for changes were slated for discussion by the Ontario cabinet.

In addition to improvements anticipated as a result of the review, better customer services were provided last year by making Special Occasion Permits (SOPs) available through more LCBO outlets. This was accompanied by an expansion of programs to train store staff in handling SOPs. The staff-education system promotes quality service to the 150,000 people applying for permits annually.

Training the board's own staff was also addressed in a number of new courses, including a program focusing on beverage alcohol and the law.

Other courses were offered on team management, technology and employment equity.

A new Performance Development Review (PDR) program for employees is expected to guide future training improvements. The PDRs are designed to help in staff assessments and promote stronger recognition of employee achievements.

The board continued to progress with plans to make more use of computers in all areas of operation. Many LLBO functions, including forms creation, communications and publishing, were improved through microcomputer installations in the past year.

#### **FAST FACTS:**

Revenue (\$000s)	'86-'87' 321.0 7.8	87-'88 350.9 8.3	'88-'89 399.1 8.3
Expenses (\$000s) Total licensed	1.0	0.0	0.0
establishments	12,128	12,767	13,425
Hearings	183	188	189
Licences suspended	60	77	71
Licences revoked	157	176	65 1
Inspections	53,354	48,370	$21,671^{-2}$
Photo cards issued	32,165	11,583	$11,940^{-3}$
Special occasion perr	nits		
issued	147,322	140,198	139,115

<sup>1</sup> In previous reports the licences revoked category included licences cancelled, both as a result of licences being voluntarily surrendered and due to non-renewal by licensees.

Administrative inspections have been removed from the statistics as a result of a new management reporting system which came into effect April 1, 1988, to reflect compliance inspections only.

Significant decreases in the issuance of Ontario Photo Cards have occurred over the past several years as a direct result of the implementation of the Ontario Drivers' Licence and Photo ID Program by the Ministry of Transportation.

alcoolisées relève également de la Commission des permis de vente d'alcool qui, par ailleurs, délivre les cartes-photos de l'Ontario qui servent de preuve d'âge.

Au cours du dernier exercice, beaucoup d'efforts ont été déployés à préparer les révisions à la Loi sur les permis de vente d'alcool. Des propositions de modifications figuraient comme sujets de discussion à l'Assemblée législative.

En plus des améliorations prévues par les révisions, de meilleurs services ont été offerts à la clientèle durant l'exercice en lui permettant de se procurer des permis de circonstance dans un plus grand nombre de magasins de la RAO. Cette mesure a été accompagnée de nouveaux programmes de formation visant à expliquer aux employés des magasins le fonctionnement de ces permis. Le système de formation du personnel a pour but de promouvoir la qualité du service offert aux 150 000 personnes qui font une demande de permis chaque année.

Un certain nombre de nouveaux cours ont également été mis à la disposition du personnel de la Commission, dont un programme qui traite tout particulièrement de la consommation d'alcool en regard de la loi.

Le programme de formation de la Commission comportait en outre des cours portant sur la gestion par équipe, la technologie et l'équité d'emploi.

Un nouveau programme «Performance Development Review (PDR)» à l'intention des employés devrait à l'avenir amener des améliorations en matière de formation. Ces programmes d'appréciation du rendement ont été conçus pour faciliter l'évaluation des employés et pour promouvoir une plus grande reconnaissance de leurs réalisations.

La Commission a poursuivi ses plans visant une plus grande utilisation d'ordinateurs dans tous ses secteurs d'activité. De nombreuses fonctions, dont la création des formulaires, les communications et l'édition, ont été améliorées durant le dernier exercice grâce à la mise en place de micro-ordinateurs.

#### **QUELQUES CHIFFRES:**

	1986	-1987	1987-1988	1988-1989
Recettes		001.0	050.0	900.1
(en millions de \$)		321,0	350,9	399,1
Dépenses			0.0	0.0
(en millions de \$)		7,8	8,3	8,3
Établissements titul				
d'un permis	12	128	12767	13 425
Audiences		183	188	189
Suspensions de pern	nis	60	77	71,
Révocations de perm	nis	157	176	65 1
Inspections		354	48 370	$21671\frac{2}{3}$
Cartes-photos	32	165	11 583	11 940 <sup>3</sup>
Permis de				
circonstance	147	322	140 198	139 115

#### Act administered:

Liquor Licence Act

Chairman:

A. Karakatsanis

**Executive Director:** 

B. D. Tocher

Dans les rapports précédents, la catégorie des révocations de permis comprenait les annulations de permis, tant à la suite d'une remise volontaire que du non-renouvellement des permis.

Les inspections administratives ne font plus partie des statistiques en raison d'un nouveau système d'information de gestion qui a été mis en oeuvre le 1<sup>er</sup> avril 1988 afin de tenir compte uniquement des inspections exigées par la loi.
 La réduction considérable du nombre de cartes-photos

La réduction considérable du nombre de cartes-photos délivrées au cours des dernières années est la conséquence directe des nouvelles règles du ministère des Transports concernant le permis de conduire ontarien qui comporte maintenant une carte-photo.

#### Loi dont l'application relève de la Commission :

Loi sur les permis de vente d'alcool

#### Président:

A. Karakatsanis

#### Directeur général:

B.D. Tocher



### Ontario Racing Commission

PUTTING SAFETY AND FAIR PLAY AT THE FRONT OF THE PACK

igorous enforcement of its licensing and regulatory programs allows the Ontario Racing Commission to promote safety, fair play and financial health at Ontario's 24 racetracks.

A quasi-judicial body, the commission functions in tribunal form, holding regular meetings and hearings throughout the year under its legislative mandate to govern racing in all its forms.

The ORC has the authority to license all participants, set race dates and take disciplinary action for rule infractions. It is also responsible for a system of mandatory breathalyser and human drug testing. These programs were established to promote safety in the racing industry and set a standard of integrity.

# La Commission des courses de l'Ontario

LA SÉCURITÉ ET LE FRANC-JEU EN VEDETTE

ar la mise en place rigoureuse de ses programmes de permis et de réglementation, la Commission des courses de l'Ontario est en mesure de promouvoir la sécurité, le francjeu et la santé financière dans les 24 hippodromes de la province.

Organisme quasi juridique, la Commission fonctionne à la manière d'un tribunal en tenant des réunions régulières et des audiences tout au long de l'année conformément à son mandat législatif d'administrer les courses de chevaux sous toutes ses formes.

La CCO a le pouvoir de délivrer des permis à tous les participants, de fixer le calendrier des courses et de prendre des mesures disciplinaires dans les cas Parimutuel betting, video monitoring of races and the testing of horses for prohibited substances are all responsibilities of the federal government.

Horse racing is a major industry in Ontario, employing more than 54,000 people and boasting attendance in excess of 6.2 million in the past fiscal year.

In what has become an annual trend, numerous racing records were shattered in 1988, and not just by the horses themselves, although many impressive races were run.

For the first time, Ontario horse-race betting exceeded the \$1-billion mark, outdistancing the previous 1987 record by 8.8 per cent. This puts the province among the top five North American jurisdictions in terms of total betting.

The record wagering tally also provided unprecedented revenues of \$78.6 million for the Ontario treasury. Of that money, \$23.7 million was rebated to the industry through a revenue-sharing program. This program was designed to improve the quality of racing provincewide and the rebate plan provides funding for breed incentive programs and purse supplements.

One of the driving forces behind the government partnership with the industry, ORC chairman Frank Drea, was honored as Man of the Year by the Ontario Harness Horsemen's Association.

Another highlight of 1988 involved a historic agreement on licence reciprocity between Ontario and Quebec. Signed in October, the agreement made the two provinces the first racing jurisdictions to accept each other's licences.

The past fiscal year was also marked with such encouraging events as the opening of Hiawatha Horse Park, a standardbred track in Sarnia. As well, Kawartha Downs Raceway, near Peterborough, was reborn under new ownership and quickly established itself.

Quarter-horse racing continued to grow in the province, with an additional three betting days and attendance increased by 90 per cent.

An independent annual report of the ORC's operations, providing statistical and further anecdotal information, is available from the commission.

#### **FAST FACTS:**

,	87-'88 (figures	'88-'89 listed in 000s)
Revenue from licensing, fines,	_	
penalties and miscellaneous	1,708	1,879
Commission expenditures	4,336	4,415
Racetracks Assistance Program	6,815	5,974

d'infractions aux règlements. Elle administre également un système d'alcootest obligatoire en plus de tests de détection de drogues des jockeys. Ces programmes visent à promouvoir la sécurité dans l'industrie des courses et à fixer une norme d'intégrité.

Le pari mutuel, la surveillance des courses par la vidéo et l'examen des chevaux en vue de déceler la présence de substances prohibées sont la responsabilité du gouvernement fédéral.

L'industrie des courses de chevaux est importante en Ontario; elle a employé plus de 54 000 personnes et attiré plus de 6,2 millions de spectateurs durant l'exercice écoulé.

Conformément à ce qui est devenu une tendance annuelle, de nombreux records en matière de courses ont été battus en 1988 et ce, non seulement par les chevaux, malgré les nombreuses courses impressionnantes qui ont eu lieu.

Pour la première fois, les paris sur les courses de chevaux ont franchi la marque du milliard de dollars, dépassant l'ancien record de 1987 de 8,8 %. L'Ontario se place ainsi parmi les cinq premiers territoires nordaméricains en termes de paris.

Le Trésor de l'Ontario s'est enrichi de 78,6 millions de dollars provenant des paris, ce qui a constitué un précédent. De cette somme, 23,7 millions ont été versés à l'industrie par le biais d'un programme de partage des revenus. Ce programme a été institué dans le but d'améliorer la qualité des courses à l'échelle de la province et le programme de remise permet de financer des programmes d'élevage et d'arrondir le montant des bourses.

Le président de la Commission des courses de l'Ontario, Frank Drea, qui est à l'origine de l'association du gouvernement avec l'industrie, a été désigné la Personnalité de l'année par la «Ontario Harness Horsemen's Association».

Autre fait marquant de 1988, un accord historique sur la réciprocité des permis a été conclu entre l'Ontario et le Québec. Signé au mois d'octobre, cet accord fait des deux provinces les premiers territoires à reconnaître mutuellement leurs permis.

Le dernier exercice a également été marqué par des événements encourageants tels que l'ouverture d'un hippodrome pour Standardbred à Sarnia, le Hiawatha Horse Park. Par ailleurs, l'hippodrome Kawartha Downs Raceway, situé près de Peterborough, a repris vie grâce à un nouveau propriétaire et s'est rapidement taillé une place de choix.

Les courses de quarter-horses ont continué d'augmenter dans la province avec trois journées supplémentaires pour les paris, ce qui a entraîné un accroissement du nombre de spectateurs de l'ordre de 90 %.

Un rapport annuel distinct de la Commission des

	1987 *	1988 *
Revenue from provincial ta	x on	
wagering	72,426	78,641
Tax rebate to industry	21,626	23,736

<sup>\*</sup> These figures represent calendar years

#### Act administered:

Racing Commission Act

#### Chairman:

J. F. Drea

#### Director:

W. R. McDonnell

courses de l'Ontario, contenant davantage de statistiques et de renseignements divers, peut être obtenu auprès de la Commission.

#### **QUELQUES CHIFFRES:**

1	987-1988 (en millie	
Recettes provenant de permis,		is ue ψ)
amendes, sanctions et autres		1 879
Dépenses de la Commission	4 336	4 415
Programme d'aide aux		
hippodromes	6 815	5 974
	1987 *	1988 *
Recettes provenant de la taxe		
provinciale sur les paris	$72\ 426$	78 641
Sommes retournées à		
l'industrie	21 626	23 736

<sup>\*</sup> Ces chiffres renvoient à l'année civile.

#### Loi dont l'application relève de la Commission :

Loi sur la Commission des courses de chevaux

#### Président:

J.F. Drea

#### Directeur:

W.R. McDonnell

#### **Legislation Administered**

The following legislation is administered by the Ministry of Consumer and Commercial Relations.

Amusement Devices Act, 1986

Apportionment Act

Assignments and Preferences Act

Athletics Control Act

Bailiffs Act

Bills of Sale Act

Boilers and Pressure Vessels Act

**Boundaries Act** 

Bread Sales Act

Business Corporations Act, 1982

**Business Practices Act** 

Cemeteries Act

Certification of Titles Act

Change of Name Act, 1986

Collection Agencies Act

Condominium Act

Consumer Protection Act

Consumer Protection Bureau Act

Consumer Reporting Act

Corporation Securities Registration Act

Corporations Act

Corporations Information Act

Debt Collectors Act

Discriminatory Business Practices Act

**Elevating Devices Act** 

Energy Act

Extra-Provincial Corporations Act, 1984

Factors Act

Gasoline Handling Act

Land Registration Reform Act, 1984

Land Titles Act

Limited Partnerships Act

Liquor Control Act

Liquor Licence Act

Marriage Act

Ministry of Consumer and Commercial Relations Act

Motor Vehicle Dealers Act

Motor Vehicle Repair Act, 1988

Ontario New Home Warranties Plan Act.

Operating Engineers Act

Paperback and Periodical Distributors Act

Partnerships Act

Partnerships Registration Act

Personal Property Security Act

Petroleum Products Price Freeze Act, 1975

(unconsolidated and unrepealed)

Prearranged Funeral Services Act

realitangeu Funeral Services A

Prepaid Services Act, 1988

Racing Commission Act

Real Estate and Business Brokers Act

Registry Act

## Lois dont l'application relève du ministère

Voici la liste des lois dont l'application relève du ministère de la Consommation et du Commerce :

Loi sur les actes de vente mobilière

Loi sur les agences de recouvrement

Loi sur les agences de voyage

Loi sur les agents de recouvrement

Loi sur les alcools

Loi sur les articles rembourrés

Loi sur les ascenseurs et appareils de levage

Loi de 1986 sur les attractions

Loi de 1975 sur le blocage des prix des produits pétroliers (non refondue et non abrogée)

Loi sur le bornage

Loi sur la certification des titres

Loi sur les cessions et préférences

Loi de 1986 sur le changement de nom

Loi sur les chaudières et appareils sous pression

Loi sur les cimetières

Loi sur les commerçants de véhicules automobiles

Loi sur la Commission des courses de chevaux

Loi sur les commissionnaires

Loi de 1982 sur les compagnies

Loi sur les compagnies et associations

Loi de 1984 sur les compagnies extraprovinciales

Loi sur le contenu du vin

Loi sur le contrôle des sports

Loi sur la copropriété par déclaration

Loi sur le courtage commercial et immobilier

Loi sur les distributeurs de livres brochés et de

périodiques

Loi sur l'enregistrement des actes

Loi sur l'enregistrement des droits immobiliers

Loi sur l'enregistrement des sociétés en nom collectif

Loi sur l'enregistrement des sûretés constituées par

les compagnies et associations

Loi sur l'état civil

Loi de 1983 sur la façon de présenter la vente

d'ensembles d'habitation

Loi sur les huissiers

Loi sur les hydrocarbures

Loi sur la manutention de l'essence

Loi sur le mariage

Loi sur les mécaniciens d'exploitation

Loi sur le ministère de la Consommation et du Commerce

Loi sur les objets non réclamés

Loi sur l'Office de protection du consommateur

Loi sur les permis de vente d'alcool

Loi de 1984 portant réforme de l'enregistrement des droits

Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires

Residential Complex Sales Representation Act, 1983 Theatres Act Travel Industry Act Unclaimed Articles Act Upholstered and Stuffed Articles Act Vital Statistics Act Wine Content Act, 1988

The minister has been delegated supervision of the administration dealing with lottery licences issued to charitable and religious organizations to raise money for charitable or religious purposes pursuant to Section 190 of the Criminal Code (Canada).

Loi sur les pratiques de commerce Loi sur les préarrangements funéraires

Loi sur la protection du consommateur

Loi sur le régime de garanties des logements neufs de l'Ontario

Loi sur les renseignements exigés des compagnies et associations

Loi sur les renseignements concernant le consommateur

mateur Loi sur les réparations de véhicules automobiles

Loi sur la répartition des revenus périodiques

Loi sur les salles de cinéma

Loi sur les services prépayés

Loi sur les sociétés en nom collectif

Loi sur les sociétés en commandite

Loi sur les sûretés mobilières

Loi sur la vente du pain

Le ministre a été chargé de surveiller la gestion portant sur la délivrance de permis aux oeuvres de bienfaisance ou aux organismes religieux désirant organiser des jeux de société en vue de recueillir des fonds à des fins religieuses ou charitables, aux termes de l'article 190 du *Code criminel* canadien.

<b>Financial</b>	Statement
Revenue	

# États financiers

ttevenue	Recettes	1988 1988-1989			
		\$	%	\$	%
Ministry Administration	Administration du ministère	188,493	.01	64,632	.01
Business Practices	Pratiques commerciales				
Business Regulation	Réglementation des entreprises	7,158,221	.65	6,014,228	.52
Entertainment Standards	Normes relatives aux divertissement	ts 1,907,964	.17	2,244,462	.20
Total	Total	9,066,185	.82	8,258,690	.72
Technical Standards	Normes techniques				
Operating Engineers	Mécaniciens d'exploitation	257,258	.02	268,233	.02
Pressure Vessels	Appareils sous pression	1,980,614	.18	1,898,437	
Elevating Devices	Appareils de levage	3,057,423	.28	2,855,829	
Fuels Safety	Sécurité des combustibles	1,248,558	.12	1,265,543	
Upholstered and Stuffed Articles	Articles rembourrés	433,031	.04	484,579	
Total	Total	6,976,884	.64	6,772,621	.58
Regulation of Horse Racing	Réglementation des courses de				
	chevaux	1,708,050	.16	1,879,423	.16
Registration	Enregistrement				
Real Property Registration	Enregistrement immobilier	43,394,765	3.96	58,115,232	5.00
Personal Property Security	Enregistrement des sûretés				
Registration	mobilières	10,947,561	1.00	14,270,045	1.23
Companies	Compagnies	16,687,588	1.52	22,393,191	1.93
Registrar General	Registraire général	6,080,342	.55	6,233,931	.53
Total	Total	77,110,256	7.03	101,012,499	8.69
Liquor Licence Board	Commission des permis de vente				
	d'alcool	350,877,690	31.99	399,122,546	34.34
Liquor Control Board	Régie des alcools				
Liquor Control Profits	Régie des alcools — bénéfices	651,000,000	59.35	645,000,000	55.50
Total	Total	651,000,000	59.35	645,000,000	
Grand Total MCCR Revenue	Total des recettes du MCC	1,096,775,600	100.00	1,162,110,411	100.00
Deposits to	Dépôts aux comptes utilisée	g			

Depositos	
Special	<b>Purpose Accounts</b>
1	

Business Practices Program
Security Bond Forfeitures
Foreign Lands Deposits
Security Deposits —
Athletics Commission
Unclaimed Monies
Total
Registration Program
Personal Property Security
Assurance Fund
Total
Grand Total of Deposits
to Special Accounts

#### Dépôts aux comptes utilisés à des fins spéciales 1987-1988 1988-1989 \$ \$ Pratiques commerciales Déchéances de cautionnement 75,000 35,000 Dépôts — terres étrangères 69,473 134,490 Dépôts de garantie -Commissaire des sports professionnels 2.000 (1.000)Sommes non réclamées 151,958\* 70.899 Total 298,431 239,389 Enregistrement Caisse d'assurance des sûretés mobilières 798,312 969,386 Total 798,312 969,386 Total des dépôts aux comptes

1,096,743

1,208,775

utilisés à des fins spéciales

<sup>\*</sup> Account transferred to Business Practices Program from Ministry Administration Program in 1988-89.

Compte transféré du poste d'administration du ministère au poste des pratiques commerciales en 1988-1989.

#### **Financial Statement Expenditures**

#### États financiers Dépenses

		1987-1988		1988-1989	
		\$	%	\$	%
Ministry Administration Business Practices	Administration du ministère Pratiques commerciales	13,994,264	10.37	18,050,027	12.37
Administration*	Administration*			800,823	.55
Business Regulation*	Réglementation des entreprises*	10,628,413	7.88	4,555,532	3.12
Consumer Services*	Services aux consommateurs*			3,996,313	2.74
Entertainment Standards	Normes relatives aux divertissements	2,181,896	1.62	2,193,488	1.50
CRAT	CAEC	492,194	36	470,815	.32
Total	Total	13,302,503	9.86	12,016,971	8.23
Technical Standards	Normes techniques				
Program Administration	Administration	716,677	.53	700,659	.48
Pressure Vessels and	Appareils sous pression et				
Operating Engineers	mécaniciens d'exploitation	3,303,502	2.45	3,563,357	2.44
Elevating Devices	Appareils de levage	3,074,669	2.28	3,271,285	2.24
Fuels Safety	Sécurité des combustibles	3,355,552	2.49	3,436,067	2.36
Upholstered and Stuffed Articles	Articles rembourrés	336,595	25	346,065	24
Total	Total	10,786,995	8.00	11,317,433	7.76
Regulation of Horse Racing	Réglementation des courses de				
	chevaux	32,583,903	24.15	34,467,553	23.61
Registration	Enregistrement				
Administration	Administration	2,626,809	1.95	1,580,782	1.08
Real Property Registration	Enregistrement immobilier	35,850,240	26.57	40,079,304	27.46
Personal Property Security	Enregistrement des sûretés	0 500 515	4.00	77 5 40 000	E 17
Registration	mobilières	6,562,517	4.86	7,542,093	5.17 3.79
Companies	Compagnies	3,921,288	2.91	5,533,900 7,069,453	4.84
Registrar General	Registraire général	7,022,729	5.20		
Total	Total	55,983,583	41.49	61,805,532	42.34
Liquor Licence	Permis de vente d'alcool				
Liquor Licence Board of Ontario	Commission des permis de vente	0.050.000	0.10	0 007 700	E 60
	d'alcool	8,276,080		8,307,730	5.69
Total	Total	8,276,080	6.13	8,307,730	5.69
Grand Total MCCR Expenditures**	Total des dépenses du MCC**	134,927,328		145,965,246	
* Formerly Business Practices Activity	* Auparavant une activité de la Divis		ques comn	nerciales dans le	cadre

du Programme des normes commerciales.

#### Payments out of **Special Purpose Accounts**

of Commercial Standards Program

\*\* Excluding payments out of Special

Business Practices Program Security Bond Forfeitures Foreign Lands Deposits Security Deposits -Athletics Commission Unclaimed Monies

Purpose Accounts

**Grand Total of Payments from Special Purpose Accounts** 

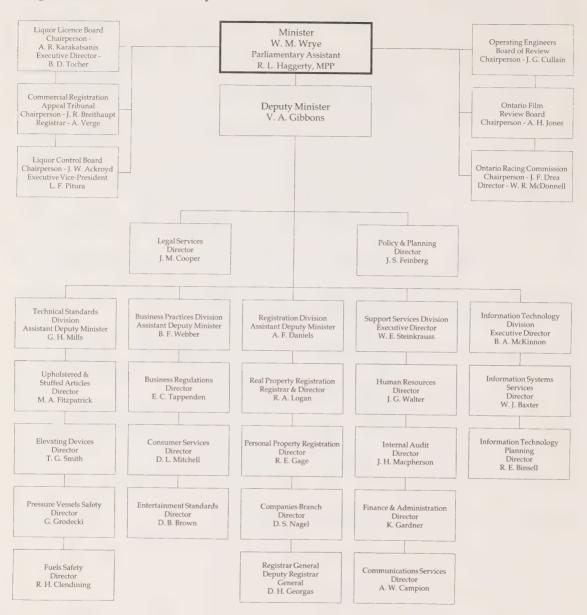
\* Account transferred to Business Practices Program from Ministry Administration Program in 1988-89

Ponctions des comptes utilisés à des fins spéciales	1987-1988	1988-1989 \$
Pratiques commerciales Déchéances de cautionnement Dépôts — terres étrangères	100,000 46,169	147,027 80,000
Dépôts de garantie — Commissaire des sports professionnels Sommes non réclamées	300 21,091*	64,099
Total	167,560	285,126
Total des ponctions des comptes utilisés à des fins spéciales	167,560	285,126

<sup>\*</sup> Compte transféré du poste d'administration du ministère au poste des pratiques commerciales en 1988-1989.

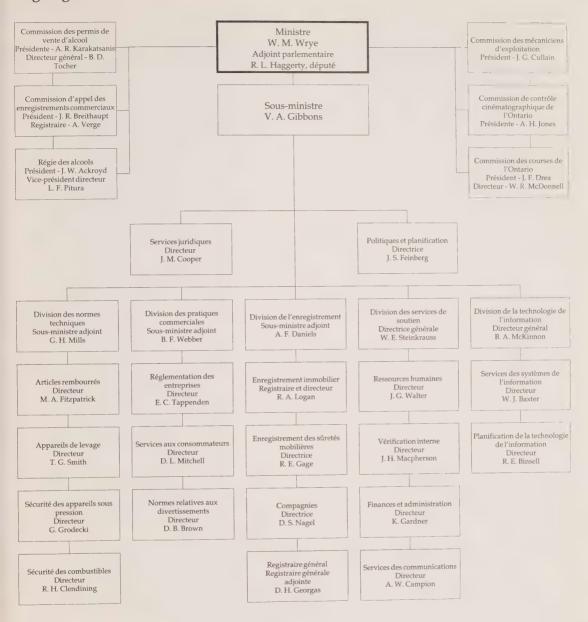
<sup>\*\*</sup> À l'exclusion des ponctions des comptes utilisés à des fins spéciales.

#### Organization of the Ministry



as of March 31, 1989

#### Organigramme



#### **List of Plates**

List of	Plates	Description des photos				
Cover	At the Consumer Information Centre, consumers and businesses from across Ontario can take advantage of a wealth of free information on their rights and responsibilities in the marketplace. France Abergel, supervisor of the information staff, offers brochures and pamphlets to inquiring consumer Wayne Carr, who is manager of client services with the Personal Property Security Registration Branch.	Page couverture	Au Centre d'information des consommateurs, des consommateurs et des entreprises de toute la province peuvent profiter de l'abondance de renseignements gratuits pour s'informer de leurs droits et responsabilités sur le marché. M <sup>me</sup> France Abergel, superviseure du personnel d'information, offre des brochures et des dépliants en réponse à la demande de renseignements d'un consommateur, en la personne de M. Wayne Carr,			
Page 7	At consumer service bureaus across Ontario, a mediation service is offered to consumers with business transaction disputes. Toronto bureau secretary Lorna Noel (centre) offers assistance to staffers acting as consumers: Consumer Services Officer Flo Maker and Compliance Officer Larry Goretsky.	Page 7	directeur des services à la clientèle à la Direction de l'enregistrement des sûretés mobilières. Les bureaux des services aux consommateurs, situés un peu partout en Ontario, offrent un service de médiation aux consommateurs qui ont des plaintes à formuler au sujet d'opérations commerciales. Au bureau de Toronto, M <sup>me</sup> Lorna			
Page 9 Page 16	Inspecting Ontario's more than 4,800 cemeteries to ensure standards are maintained is one of the responsibilities shared by Elizabeth Esteves, acting assistant manager of the cemeteries regulation office.		Noel, secrétaire (au centre), prête son assistance à deux membres du personnel jouant le rôle de consommateurs. Il s'agit de M <sup>me</sup> Flo Maker, agente des services aux consommateurs, et de M. Larry Goretsky, agent d'application des			
Page 18	The 500,000th New Home Warranty Program certificate was presented during the year by Premier David Peterson. Peter and Gloria Sommers and family, of Waterloo, received compensation from the non-profit program.	Page 9	règlements.  L'inspection des cimetières de l'Ontario, dont le nombre dépasse 4 800, en vue d'assurer le respect de normes est un des responsabilités de M <sup>me</sup> Elizabeth Esteves, chef de service adjointe			
	A Goodwill Industries of Toronto action team operates at Personal Property Registration Branch, providing job training and employment for approximately 20 Goodwill clients — and quality public services for the people of Ontario.	Page 16	intérimaire, responsabilité qu'elle partage avec ses collègues à la Réglementation des cimetières. Dans le cadre du Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario, le 500 000 <sup>e</sup> certificat a été remis en 1989 par le premier			
Page 22	More than 1.5 million registrations were processed by Information Services staff at Personal Property Registration Branch during the year. Improvements in automation make information input simpler and more efficient.	Page 18	ministre, M. David Peterson. Peter et Gloria Sommers et leur famille, résidents de Waterloo, se sont vu accorder une indemnité en vertu de ce régime à but non lucratif. À la Direction de l'enregistrement des sûretés			
Page 24	The height of safety inspection: Special Devices Manager Bill McLardy demonstrates the dramatic steps Technical Standards Division inspectors sometimes take to help ensure public safety in Ontario.		mobilières, un groupe de travail de Goodwill Industries of Toronto composé d'environ 20 clients de cette dernière reçoit une formation professionnelle et assure des services de qualité aux Ontariens.			
Page 30	Using new technology to promote better public service: Shaun Rhamey (left) of Information Technology Division provides training on new computer systems being implemented across the ministry. Here, Betty Blaker of Registration	Page 22	Au cours de l'année, plus d'un million et demi d'enregistrements ont été traités par le personnel des services d'information de la Direction de l'enregistrement des sûretés mobilières. Grâce à des améliorations sur le plan de l'informatisation,			
Page 36	Division is her student. What you don't know, can hurt you: Providing training in WHMIS (Workplace Hazardous Material Information System) was one of several initiatives undertaken by the Human Resources Branch. Manager of Organizational Development, Greg Yarrow, shows off some hazardous materials to be found in most offices.	Page 24 Page 30	l'entrée des données sera désormais plus simple et plus efficace.  Des inspecteurs de sécurité à la hauteur : M. Bill McLardy, chef de service, appareils spéciaux, montre jusqu'où vont les inspecteurs de la Division des normes techniques, en vue d'aider à assurer la sécurité du public en Ontario.  De nouvelles technologies pour mieux servir le			

- Page 39 Appealing decisions: In preparation for a tribunal hearing Laura Brooks, of the Commercial Registration Appeal Tribunal, reviews documentation related to a regulatory decision made by the ministry or one of its boards or
- Page 42 Delivering the highest level of customer service was the highest priority at the Liquor Control Board of Ontario this year. One of the strategies to achieve this was increasing the number of self-serve stores, like this all-brands store on Toronto's Queen's Quay, from 585 to 607.
- Page 46 Ensuring licensed premises meet standards of operation is among the jobs shared by inspectors with the Liquor Licence Board of Ontario. Here, Lorraine Simpson and John Zemiar inspect installations in a newly renovated hotel lounge.
- Page 49 Revenues exceeding \$78 million were generated in another record-breaking year for Ontario's 24 race tracks. Of this \$23.7 million was rebated to the industry to improve tracks and enlarge purses, encouraging further development of Ontario's horse-breeding industry.

- public : M<sup>me</sup> Shaun Rhamey (à gauche), de la Division de la technologie de l'information, donne aux employés du ministère la formation nécessaire à l'utilisation des nouveaux systèmes informatiques en cours d'installation. M<sup>me</sup> Betty Blaker (à droite), de la Division de l'enregistrement, profite de cette formation.
- Page 36 Ce qu'on ne sait pas *peut* faire mal : Une formation portant sur le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) est au nombre des initiatives prises par la Direction des ressources humaines. M. Greg Yarrow, chef de service, développement organisationnel, montre un certain nombre de matières dangereuses que l'on retrouve dans la plupart des bureaux.
- Page 39 Répondre à l'appel : En préparation à une audience de la Commission, Laura Brooks, de la Commission d'appel des enregistrements commerciaux, étudie des documents relatifs à une décision réglementaire prise par le ministère ou l'une de ses commissions.
- Page 42

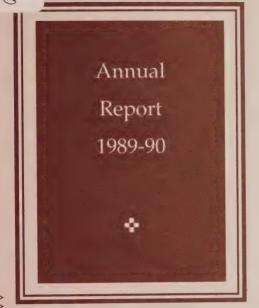
  L'excellence du service à la clientèle était la priorité absolue de la Régie des alcools de l'Ontario cette année. L'un des stratégies adoptées dans ce sens, citons l'augmentation du nombre des magasins libre-service, lequel est passé de 585 à 607. On voit ici le magasin situé sur la rue Queen's Quay, à Toronto, qui vend toutes les marques cataloguées par la Régie.
- Page 46 À la Commission des permis de vente d'alcool de l'Ontario, les inspecteurs s'assurent que les établissements autorisés respectent les normes de fonctionnement. Sur la photo, M<sup>me</sup> Lorraine Simpson et M. John Zemiar inspectent les installations d'un salon-bar d'hôtel nouvellement rénové.
- Page 49 En 1989, les revenus générés par les 24 hippodromes de l'Ontario ont encore battu tous les records, dépassant les 78 millions de dollars. De ce montant, 23,7 millions de dollars ont été remis à l'industrie pour l'amélioration des hippodromes et l'augmentation du montant des bourses, encourageant ainsi le développement de l'industrie ontarienne de l'élevage de chevaux.





Government Publications

CA20N CC A 56







Ministry of Consumer and Commercial Relations

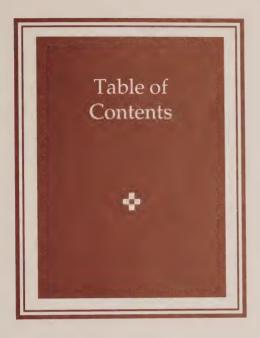


#### Honourable Lincoln Alexander Lieutenant-Governor of Ontario

The Ministry of Consumer and Commercial Relations is pleased to submit its annual report of operations for the fiscal year April 1, 1989 to March 31, 1990.

Marilyn Churley, Minister

of Chuley



Minister's Message
Deputy Minister's Message
Introduction - Setting Directions for the 1990s
Business Practices Division
The Ontario New Home Warranty Program
Discriminatory Business Practices Act
Registration Division
Technical Standards Division
Policy and Administration
Information Technology Division
Legal Services
Policy and Planning
Support Services Division
Boards, Commissions and Tribunals
Commercial Registration Appeal Tribunal
Liquor Control Board of Ontario
Liquor Licence Board of Ontario
Ontario Racing Commission
Financial Statements
Legislation Administered
Organization of the Ministry

#### From the Minister

It is a pleasure for me to present the ministry's annual report for the fiscal year 1989-90.

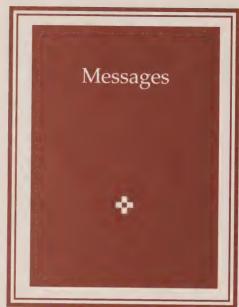
The year was clearly a period of many accomplishments for the ministry.

Our mandate at MCCR is to ensure the public gets a fair deal, through education, mediation and regulation. We also have an important responsibility to make sure the legislation we administer responds to the changing needs of everyone we deal with—consumers and business alike.

The new government is committed to significantly strengthening and improving consumer protection, especially in light of the changing economic environment in Ontario. Partnerships with publicand private-sector participants will be developed in support of a fair and vibrant marketplace. I believe significant progress can be made in simplifying much of the ministry's legislation—making it more understandable to business and consumers so they can better exercise their rights and responsibilities in the marketplace. Marilyn Churley

# From the Deputy Minister

Over the past year, MCCR has undergone significant change in its efforts to meet the challenges of a



rapidly evolving marketplace. That, combined with changing economic times, has made strong protection for Ontario's consumers more crucial than ever before.

Ministry staff have worked with consumer, industry and other interest groups to lay the groundwork for enhanced consumer protection. At the same time, we want to continue to provide opportunities for growth to businesses.

The 1989-90 fiscal year saw the creation of an exciting ministry initiative called "Setting Directions for the 1990s." Its purpose is to examine and improve customer service at MCCR, with the help and input of ministry staff and stakeholders.

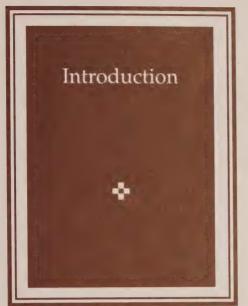
Through ministry-wide meetings held across the province, we discovered that simplifying legislation, better public education and increased access to training and career-development opportunities

are among the staff's prime concerns. Several significant projects are producing new ideas and practices which will greatly contribute to improving the service we provide to our clients. We will continue to invest in technology and in

developing our staff at MCCR as a priority.

In response to changing marketplace trends, the ministry has produced some important new legislation during the 1989-90 fiscal year. For instance, the Funeral Directors and Establishments Act, 1989, the Cemeteries Act, 1989, and the Business Information Statute Law Amendment Act all received royal assent. As well, the new Personal Property Security Act, 1989, and the Repair and Storage Liens Act, 1989, were proclaimed during the year.

It has been an interesting and challenging year. I am confident the commitment of MCCR staff will enable the ministry to achieve even greater levels of excellence, both in customer service and in the formulation of legislation responsive to the needs of a changing marketplace. Glenna Carr



During the past vear, the Ministry of Consumer and Commercial Relations has taken a bold step forward in changing the way it does business. The ministry has put in place participative strategic directions initiatives that allow better antici-

pation of emerging issues, clearer focus on achieving stated goals within a framework of priorities, and improvements in the quality of decision-making and service.

The actions taken to develop such a process have been necessary due to the social, economic, technological and demographic shifts and transitions in Ontario.

As part of strategic directions, staff and client consultations were held to gather opinions, ideas and suggestions on the ministry's vision, values and practices.

In February and March, 1990, ministry employees shared their ideas at a series of staff-consultation sessions held across the province. Entitled "Setting Directions in the 1990s," the program was attended by some 1,200 employees. In small discussion groups, staff talked about minis-

try directions, operational issues and customer service.

Ideas offered in the discussions, led by 38 in-housetrained staff facilitators, indicated many felt the ministry's public education and communications capabilities should be expanded. Employees also recognised the need for new methods to provide improved customer service, such as the application of simpler, more responsive legislation and the use of plain-language in our forms and other public-use documents. In addition, the desire for increased staff training and career-development opportunities was expressed.

Ministry executives responded to recommendations arising at the Setting Directions meetings with an initial action plan, which included the following commitments: three days of training and development are to

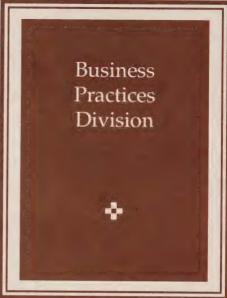
#### SETTING DIRECTIONS FOR THE 1990's

be provided for each staff member per year; managers and executives are to spend a minimum of 10 per cent of their time in coaching individual staff members; staff meetings are to be held regularly; employees are to participate in setting strategic directions through annual meetings; executives and managers are expected to spend a portion of their time on the front line dealing with customer service: and corporate and divisional action teams were established to continue work on ways of implementing the many staff ideas, suggestions and recommendations.

Consultation activities with key client groups have included a number of approaches, both formal and informal. Client dialoques, formalized consultation groups, market research surveys and interviews have all been used as means of seeking the input of ministry customers. In February, 1990, a series of interviews was conducted with customers, to find out how different segments of the client base perceive current contact with the ministry and to review improvements in service-delivery options.

Many of the ideas and suggestions raised through consultation with staff and clients have provided innovative approaches to help the ministry focus more clearly on customer service. At the same time, fulfilling the

ministry's mandate in a changing marketplace will require the continued dedication of staff, to position the Ministry of Consumer and Commercial Relations for the challenges of the 1990s.



With responsibility for 20 consumer-related pieces of legisla-Division fulfils a broad range of functions, including the regulation of specific industries, investigating consumer complaints and mediating disputes, monitoring the business-practices environment and helping to develop

It is made up of three branches: Business Regulation. Consumer Services and Entertainment Standards. The branches regulate the activities of individuals and companies involved with such diverse areas as real estate, motor vehicles. retail and wholesale travel, boxing and wrestling, collection agencies, door-to-door selling. and licensed charitable gaming in the province.

tion, the Business Practices

new legislation.

During fiscal year 1989-90, the division focused on the con-

sumer-protection issues affectina Ontarians today and over the next decade. Various strategies, including partnerships between government. consumer groups and specific industries, were explored.

Communication with all stakeholders was seen as key to an enhanced consumer-protection environment.

The division is also pro-active in consumer and industry education. Regional consumerservices staff and registrars used speaking engagements and trade shows, along with consumer and student education opportunities, to inform business and consumers of their rights and responsibilities in the marketplace.

Work resulting from a review of legislation the previous fiscal year continued with the development of a consumer and business consultation group, made up of major business and consumer organizations and chaired by the deputy minister. This exchange of ideas allowed all participants an opportunity to help shape and direct the focus

# Promoting ethical standards and transactional fairness in the marketplace

of proposed new consumer-protection legislation. The result of this process was the release of the Consumer and Business Practices Code as a draft bill in July, 1990. This draft code incorporated new concepts as well as consolidating, updating and simplifying existing consumer legislation.

In another move to improve customer service, division staff made many of the forms registrants fill out less complicated, and worked to ensure new legislation was drafted in plainer, simpler language, thus making it more understandable—and workable—for both business and the general public.

On the legislative front, responsibility for the Funeral Services Act was transferred to the division from the Ministry of Health. Administered by the Board of Funeral Services, the act requires the licensing of over 1,400 funeral directors and 528 funeral establishments in Ontario and regulates both the business and professional practices of the funeral industry.

This transfer was a prelude to the proclamation of a new Funeral Directors and Establishments Act—which took place in late spring, 1990. Replacing the Funeral Services Act, the new legislation will improve the protection of more than \$260 million in prepaid fu-

neral trust funds and provide for a compensation fund to reimburse consumers if prepaid funeral funds have been lost.

The new legislation strengthens consumer protection through the regulation of contracts between consumers and funeral businesses and by requiring disclosure of price and selection information. It also provides for the licensing of basic transfer services as an alternative to traditional funeral services.

# Business Regulation Branch

The Business Regulation
Branch oversees the offices involved in registering and regulating businesses under acts administered by the division.
During fiscal year 1989-90, the branch processed more than 100,000 registrations in regulated industries, including collection agencies, cemeteries, bailiffs, real estate brokers and salespeople, credit bureaus, motor-vehicle dealers and travel retailers and wholesalers.

#### Bailiffs Act

Private bailiffs regulated under this act should not be confused with court-appointed bailiffs. Application for appointment as a private bailiff must be made to the sheriff in the county in which the person intends to carry on business. If there is a need for the service in the county, the sheriff will recommend the applicant's appointment.

The office of the registrar screens, processes and interviews the applicants before their appointment is approved by the minister.

Any complaints about and investigations of private bailiffs are handled by the sheriff on behalf of the registrar. More than 150 private bailiffs are appointed under the act.

#### Cemeteries Act

The cemeteries regulation section regulates more than 4,800 cemeteries, crematoria, mausolea and columbaria in Ontario. The office approves new cemeteries as well as additions and alterations to existing cemeteries. It also regulates the discovery of unmarked burial sites and closure of existing cemeteries.

The new Cemeteries Act received royal assent during the fiscal year. When proclaimed, it will provide stricter controls to ensure greater protection of cemetery care and maintenance funds. There is currently more than \$150 million in the care and maintenance fund and \$26 million in the pre-need trust fund. The new act will also require licensing of cemetery owners and salespeople for the first time—another means of protecting consumers.

#### Collection Agencies Act

This act registers and regulates the activities of the almost 100 collection agencies operating across Ontario, as well as more than 1,000 salespeople and collectors in the province. Collection practices are clearly defined and enforced through the administration of this act.

## Consumer Protection Act

The Consumer Protection Act regulates credit transactions and certain types of consumer contracts, known as executory contracts. To ensure business transactions made in the home remain ethical, for instance, the ministry continued its regulation of door-to-door sellers.

#### Consumer Reporting Act

Consumer-reporting agencies, such as credit bureaus, are regulated under this act. Legislation specifies the kind of information a consumer-reporting agency can provide, stipulates how it can be used and protects consumers by preventing the use of outdated or inaccurate information.

#### Condominium Act

Responsibility for the Condominium Act lies with the office that administers the Real Estate and

Business Brokers Act. This statute sets out guidelines for the orderly operation of condominiums and provides various remedies for all parties involved with condominiums, from the developer to the buyer. In 1989-90, the act underwent an in-depth review and the office undertook a consultation process to address consumer and industry concerns. The ministry anticipates the act will be significantly revised as a result.

The office responds to over 10,000 public inquiries annually. During the year, condominium sales represented approximately 25 per cent of Ontario's residential market with most in the Metropolitan Toronto area. More than 3,200 condominium corporations operate in Ontario, representing approximately 279,000 individual units.

#### Motor Vehicle Dealers Act

Ensuring consumers receive fair treatment in their transactions with motor-vehicle dealers continues to be the chief concern of this office. The ministry's focus on consumer education was delivered through news releases on automobile-related issues and concerns. Industry education initiatives included more than 20 public-speaking engagements around the province. The registrar proposed to refuse or

revoke 81 registrations and issued nine cease-and-desist orders along with 145 warning letters for misleading advertising. The office responded to more than 23,000 information enquiries.

#### Motor Vehicle Dealers Act Compensation Fund

The fund's board of trustees approved 36 claims totalling \$67,907.72 in payments to consumers. The fund is entirely financed by the registered motor-vehicle dealers in the province. Its board of trustees includes representatives from the Consumers' Association of Canada, the legal and accounting professions, the Ontario and Toronto Automobile Dealer Associations and the Used Car Dealers Association.

## Ontario Motor Vehicle Arbitration Plan

The Ontario Motor Vehicle Arbitration Plan (OMVAP) is a unique co-operative program between the automobile manufacturing and importing industries, consumers and the ministry, established to arbitrate and resolve disputes regarding automobile defects. In 1989-90, OMVAP received 2,043 information enquiries and settled 271 files. Disputes involving domestic manufacturers are settled through Better Business

Bureaus and those involving import-vehicle manufacturers through the Arbitrators' Institute of Canada, Inc.

Settlements were 75 per cent in favor of consumers, and included 26 buy-backs; four replacement vehicle awards; and 84 cases where reimbursements for repairs were ordered. In September, 1989, a two-year review of the program was published.

#### Paperback and Periodical Distributors Act

There were 62 distributors of paperbacks and periodicals in the province registered under this act during the fiscal year. Canadian-ownership requirements are part of the criteria for registration.

#### Real Estate and Business Brokers Act

Generally, the real-estate market was buoyant throughout the province during most of 1989-90, with a decline in the Metropolitan Toronto area toward the end of the year as a result of buyer resistance and increased costs of borrowing. Registrants reached a record level during the year. During the latter quarter of the fiscal year, the cumulative effects of changes in pre-licensing education and the slowing of marketplace activity resulted in a levelling-off of appli-

cations for registration.

This area, like all others in the ministry, is striving to improve its customer service through a variety of new initiatives. For instance, during the year the office simplified many of its forms, rewriting them in plain, simple language to make them easier to use.

FAST FACTS:	'89-'90
Registered salespeople	
and brokers	. 67,039
Consumer complaints	
received	450
Compliance actions	446
Public information	
requests	. 51,933

#### Travel Industry Act

The ministry protects consumers who purchase travel services in Ontario through the Travel Industry Act. This law requires that all travel companies in the province register with the ministry and provides a compensation fund to protect consumers when prepaid travel services are not provided. It also sets standards for advertising and demands full disclosure of travel information to consumers.

During the year, the travel registrar's office carried out almost 4,200 financial reviews and compliance initiatives with Ontario travel businesses as part of a comprehensive consumer protection directive. The

office also responded to 3,600 information requests, and by year end, there were over 3,000 travel companies registered with the ministry.

#### Travel Industry Act Compensation Fund

The Ontario Travel Industry Compensation Fund is an industry-financed fund which compensates consumers who paid for, but did not receive, travel service because of bankruptcy or other business failure.

Consumers who have paid for travel services but have been unable to receive them or reclaim their money can make a claim against the fund, provided the travel agent dealt with is properly registered.

In 1989/90, payments from the compensation fund to consumers totalled \$343,100 down substantially from the previous year's total of more than \$1 million.

The fund is administered by a trust company as trustee, and the board of trustees is appointed by the lieutenant-governor-in-council.

# Consumer Services Branch

This branch is made up of two sections: the investigation and enforcement section and the consumer services bureaus. The bureaus are located in Toronto, Windsor, London, Hamilton, Peterborough, Ottawa, Sudbury and Thunder Bay.

The investigation and enforcement section conducted more than 500 investigations which touched on almost every area of the division's jurisdiction. The following examples are typical of the circumstances uncovered by the office in 1989-90 after inspections or after receiving consumer complaints.

The ministry received a number of complaints from students who alleged the computer training school they were enrolled in did not provide the courses, jobs or computers promised to them. After an investigation, the school operator was issued a cease-and-desist order under the Business Practices Act and subsequently charged with several counts of fraud and theft.

An investigation was launched after a consumer complained about a Burlington-area realtor. Investigators found that the real-estate licence had terminated in 1986 and the corporation's charter had been revoked. The realtor and company were fined \$16,200 for failing to pro-

vide adequate trusting provisions and for carrying on business without a licence.

The other section of the branch, the consumer services bureaus, are involved in the handling of consumer complaints and inspections of regulated businesses to ensure compliance with existing legislation.

Bureau staff helped educate the public on consumer issues by speaking to students, community interest groups and the media. Staff attended approximately 100 speaking engagements in 1989-90.

The major sources of consumer complaints were home renovations, car purchases and travel problems. During the year, the bureaus handled more than 14,000 complaints and obtained more than \$1.2 million in restitution for consumers.

- A consumer booked a trip through a registered Ontario travel agent who in turn booked through a wholesale company in the United States. The U.S. company went into receivership and the trip was cancelled. Both companies initially refused to refund the cost of the trip, but bureau mediation obtained a full refund to the consumer of more than \$13,000 U.S.
- A consumer signed an agreement of purchase and sale for a home and left a deposit of

\$10,000 with a real estate agent, conditional upon securing financing. The consumer was unable to secure financing and the agent refused to return the deposit. The bureau was able to retrieve the consumer's \$10,000.

FAST FACTS:					'89-'90			
Investigations	:							
Files opened								. 564
Files closed	ï							. 505
Charges laid								. 682
Total fines and	b							
restitution pay	m	er	nts	3	. !	\$8	34	3,023

#### Entertainment Standards Branch

This branch integrates the licensing and administrative functions of the athletics commissioner, lotteries and theatres offices.

# Office of the Athletics Commissioner

The athletics commissioner's office administers the regulations of the Athletics Control Act.
Judges, referees, timekeepers, physicians and the fighters involved in boxing and wrestling are licensed through the commissioner's office to promote safety and to maintain a high standard of integrity within the sports.

During 1989/90, licences were issued for six boxing events (including one which was cancelled) and 47 wrestling matches.

#### Lotteries

The lotteries office tries to ensure a fair deal for players in social gaming in Ontario, while maximizing the funds raised for charitable purposes and community improvement. In co-operation with municipalities, the office licenses and regulates bingos, "break-open ticket" events, raffles and Monte Carlo nights operated by charitable and religious organizations, agricultural fairs and carnivals.

Due to dramatic changes in the marketplace since charitable gaming was first permitted in 1970, the regulatory framework was unable to keep pace. This left thousands of Ontario charities vulnerable to a rapidly growing commercial sector, which exercised more and more control over charitable gaming events but was not licensed or in any other way accountable to government.

To remedy this situation, the ministry last year implemented a moratorium on the licensing of bingo events in new commercial facilities. Still in effect, the moratorium is a temporary measure to control the growth of commercial halls until legislation governing the commercial sector is in place.

To that end, the ministry has been consulting industry representatives. This process intensified in February, 1990, with the release of a consultation paper to interest groups. Its main thrust was the intent to regulate the commercial sector, but it also put forward proposals on such issues as eligibility, profitand-expense levels, paid workers or honorariums and the creation of a gaming commission. (The Gaming Services Act was introduced for first reading in the Legislature on June 27, 1990.)

During the year, the lotteries office issued more than 4,100 licences; 1,596 were for bingos, 758 for Monte Carlo nights, 722 raffles and 661 for "break-openticket" events. It issued 166 other licences for fairs and exhibitions. More than \$800 million was spent on charitable gaming in Ontario during the year.

The office's investigation and enforcement section, established in 1986 and substantially strengthened in 1989, has played a part in dealing with more than 82 occurrences relating to the manner in which charitable events are operated, or the misuse of funds.

#### **Theatres**

The theatres section issues licences and conducts inspections to ensure the province's cinemas meet safety standards under the Theatres Act. The

branch issued 6,611 licences for theatres, film distributors, video retailers and distributors, projectionists and projection equipment during the year. To assist consumers who rent or buy videos, the branch also published a video classification directory, which can be consulted in video retail outlets throughout the province.

The Ontario Film Review Board is responsible for the classification of films and videos as required by the Theatres Act. The board is made up of 26 members appointed by order-in-council, and reports to the Legislature through the Minister of Consumer and Commer-. cial Relations. Of the 2,035 films and videos reviewed by the board this year, less than three per cent were subject to editing. Four per cent were classified as Family, 34 per cent received a Parental Guidance classification, 30 per cent were rated Adult Accompaniment and 32 per cent received a Restricted classification. All information related to the decisions of the review board is available to the public and distributors. During the year, the board received requests for summary reports prepared for each film, as well as the brochure explaining Ontario's film classification system. More than 110 media representatives, students and other visitors attended screenings in the board's office.

# Ontario New Home Warranty Program

The Ontario New Home Warranty Program is the independent, non-profit corporation providing protection for consumers' deposits and against defects in all new homes, with some limitations.

The program insures against defective work and materials for one year, against water entering the basement for two years and against major structural damage or defect for five years. Deposit coverage is available up to \$20,000 per home and up to \$50,000 for work defects. A review of coverage and processes was conducted during the year.

### Discriminatory Business Practices Act

### Report of the Director

The purpose of the Discriminatory Business Practices Act is to prevent discrimination in the business community on the basis of race, creed, color, nationality, ancestry, place of birth, sex or geographical location.

Provision is made for orders for compliance, assurances of voluntary compliance and enforcement of orders and assurances. No assurances of voluntary compliance were entered into during the period April 1, 1989, to March 31, 1990, nor were any cease-and-desist orders issued.

Although no formal complaints were lodged with the ministry by March 31, 1990, some enquiries were received. These enquiries in general involved clarification of what the act covered.

The ministry received seven reports of requests for invitations to tender, purchase orders, a letter of credit and the issuing of a letter of certification which contained clauses of a discriminatory nature. All seven reports included a response to the request as required by Section 5 (8) of the act. In every instance, the companies responded by making positive statements.

No person was convicted of an offence during the period April 1, 1989, to March 31, 1990.

### Acts administered:

Athletics Control Act
Bailiffs Act
Business Practices Act
Cemeteries Act
Collection Agencies Act
Condominium Act
Consumer Protection Act
Consumer Protection
Bureau Act
Consumer Reporting Act
Debt Collectors Act
Discriminatory Business
Practices Act
Funeral Services Act

Motor Vehicle Repair Act. 1988 Paperback and Periodical Distributors Act Prearranged Funeral Services Act Prepaid Services Act, 1988 Real Estate and Business Brokers Act Residential Complex Sales Representation Act Section 190 of the Criminal Code Theatres Act Travel Industry Act Ontario New Home Warranty Plan Act (monitor only)

Motor Vehicle Dealers Act

### **Assistant Deputy Minister:**

W. E. Steinkrauss

### Director of Business Regulations:

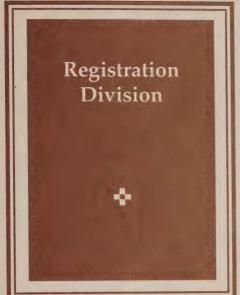
D. B. Brown

### Acting Director of Consumer Services:

W. J. Baxter (9/89 - 7/90)

### **Director of Entertainment Standards:**

J. S. Chalmers



Evidence of the ministry's goals for a progressive consumer and business partnership and improved customer service are found throughout the Registration Division.

The push for improved customer service occurred at both public offices

where staff attend to clients and at the administrative level where policies and programs are developed. Examples of these initiatives can be found within each of the five branches of the Registration Division: Companies Branch; Real Property Registration Branch; Personal Property Registration Branch; the Office of the Registrar General; and Legal Services.

### **Companies Branch**

The Companies Branch concentrated its efforts in 1989-90 on the three main areas of customer service, automated systems and legislative change. The branch registers sole proprietorships and partnerships, incorporates business and not-for-profit organizations, licenses foreign corporations, and provides access to public records

filed with the branch on these enterprises.

During 1989-90, transactions relating to registration, incorporation, licensing and providing public access increased by seven per cent. To keep pace with this growing demand, the branch modified its service-delivery systems and streamlined processes. To increase client awareness of legislative requirements and branch services, staff participated in seminars, met with client groups on a regular basis and introduced a new publication-The Not-For-Profit Incorporators Handbook.

The development of a new computer system, The Ontario Business Information System (ONBIS), also got under way. Automation of branch processes and databases will improve service times and provide better access to information on some 1.8 million enterprises on file. The

# Protecting Ontario's marketplace by registering businesses and property

system will be developed in several phases, with the first operational phase scheduled for 1991 implementation.

The new Business Names
Act was introduced in the Legislature during this fiscal year.
The act replaced outdated legislation governing the acquisition and use of business names for all sectors of Ontario business.

FAST FACTS: '88-'89 '89-'90 Corporations on record

487,000 **526,000** 

Foreign corporations included in above

2,000 3,000

Partnerships, sole proprietorships and business names on record

666,000 **711,000** 

Incorporations

60,000 **58,000** 

Partnerships, sole proprietorships, and business names registered

151,000 154,000

Public searches of corporation records

341,000 365,000

Public searches of unincorporated entities

91,000 111,000

### Real Property Registration Branch

The focus in this branch during the year was on improved customer service, achieved in part by the modernization and automation of 65 land registry offices located province-wide. Six offices used computers to register land-related documents for at least a portion of the properties located in their registration division. Implementation of microcomputer applications such as processing writs of execution, and Day Book and Fee Receiving Sheets (DBFR) continued to be a high priority in the branch's efforts to increase easy, direct access to real-property records. Twenty-five offices operated under the automated writs of execution system and 30 used the DBFR system.

Twelve of the 24 offices designated to provide bilingual services now offer service in French, while the remainder offer some French-language services. Onestop-shopping initiatives in numerous land registry offices allowed clients to deal with Personal Property Registration, Companies Branch and Office of the Registrar General services in one location.

# Land Related Information Systems

The Land Related Information System unit (LRIS) became integral to the operation of card registration as the Province of Ontario Land Registration Information System (POLARIS) automation was extended to various land registry offices.

In conjunction with this automation, all properties in the London land registry office were being converted to a single land-titles-registration system. At present, numerous properties are registered in the older Registry Act system. Recording was made simpler under the more modern Land Titles Act.

In its efforts to modernize the province's land registration system, the unit sought a private-sector partner to form a joint venture to develop a land-related information-system industry in Ontario. The POLARIS project is expected to serve as a catalyst for the development of this industry. At year's end, the private-sector/government joint venture was being reviewed by the government.

Property registrations converted to automation totalling 73,100 in Metropolitan Toronto, 38,000 in London and 2,800 in Chatham were designated under Part II of the Land Registration Reform Act. 1984.

### Personal Property Registration Branch

This branch continued to implement its strategy to provide easier access to its information and better service to its clients. Chatham, Sudbury, Kingston and Thunder Bay registry offices were linked with the automated Personal Property Registration system. Plans for an enhanced search capability permitting clients to directly access the branch data-base system were developed. Once implemented, this capability will prove to be a time-saver for clients. A pilot project with major financial institutions is expected to be put in place for six months.

To further improve customer service, a terminal and printer were placed on the client side of the counter at the branch's central Toronto office, allowing clients to conduct searches for themselves and receive printouts of the information. The branch was examining the possibility of installing similar terminals and printers in other major offices such as London and Ottawa.

Major revisions to the Personal Property Security Act came into force in Ontario on October 10, 1989. With the new act, all of the provincial laws relating to personal property security were integrated into one statute. This was accomplished

by repealing the Corporation Securities Registration Act and through a number of technical amendments. Other important changes included enhanced consumer protection measures and improvements to the registration requirements. Also on October 10, 1989, the branch began administering the Repair and Storage Liens Act—a new statute which completely revised the law relating to the repair and storage of articles of personal property.

FAST FACTS: '88-'89 '89-'90 Registrations

1,614,816 1,736,006

Public searches

865.858 **864,018** 

### Office of the Registrar General

Ontario residents found it easier to obtain birth, marriage and death certificates in 1989 thanks to application forms distributed by land registry offices in Thunder Bay, Oshawa, Hamilton, North Bay and Belleville. There is now a total of 11 land registry offices across the province assisting in this decentralization program.

Statistics showed no obvious trends, although birth registrations were up by 5,000 for the second year in a row. This was a reflection of the fact that many from the baby-boomer genera-

tion were starting families of their own.

The Office of the Registrar General continued to plan for its move to Thunder Bay. Arrangements were made for the application of state-of-the-art technology at the new location that is expected to help the branch become one of the most advanced vital statistics units on the continent.

FAST FACTS: '88-'89 '89-'90

Documents issued 534,000 518,000

Genealogical searches 5,000 5,000

Marriages registered 80,000 79,000

Births registered 138,000 143,000

### Acts administered:

Boundaries Act
Business Corporations Act,
1982
Certification of Titles Act
Change of Name Act, 1986
Condominium Act
Corporations Act
Corporations Information Act
Extra-Provincial Corporations
Act, 1984
Land Registration Reform Act
Land Titles Act

Limited Partnerships Act
Marriage Act
Partnerships Act
Partnerships Registration Act
Personal Property Security
Act, 1989
Registry Act
Repair and Storage Liens
Act, 1989
Vital Statistics Act

Assistant Deputy Minister:
A. F. Daniels

LRIS Executive Director: R. A. Logan

Director of Real Property Registration: C. D. Kirsh

Director of Personal Property Registration: D. H. Georgas

Director of Companies Branch:

D. S. Nagel

Deputy Registrar General: C. LaChapelle

# Maintaining public safety standards in Ontario

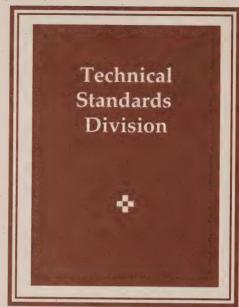
The ministry's Technical Standards Division began development of innovative plans during the year to meet the challenges of ensuring public safety in the 1990s.

For the Technical Standards Division, this involves recognizing and analyzing potential public-safety issues related to its areas of responsibility: fuels safety, pressure vessels safety, elevating devices and upholstered and stuffed articles.

The division will implement one of its most ambitious initiatives over the course of the next two years by switching from a manual "paper" filing system to a computerized data bank. The new system will use inspection and engineering data to increase the division's efficiency in monitoring and identifying potential hazards among the many devices and facilities it regulates.

Divisional staff are actively involved in making the new systems meet the needs of their specific areas—combining the best of existing techniques with the ease of computer retrieval and cross-referencing of relevant information.

The division establishes and reviews many safety standards and regulates a variety of businesses and industries. The four branches certify, inspect, license and provide registrations for businesses and tradespeo-



ince include the required registration and licensing, certification and approval of contractors, individuals, facilities and equipment involved with fuel.

### Elevating Devices Branch

ple engaged in manufacturing, supplying, installing, operating, maintaining or using goods, services or devices relating to each branch's responsibilities.

As part of the ministry's commitment to establishing some of the toughest safety standards in the world, the division is moving quickly to develop a code and regulations to protect the public in the storage, handling and dispensing of natural gas as a fuel for vehicles.

The proposed Compressed Natural Gas Storage, Handling and Utilization Code is being created in partnership with the natural gas industry and other government agencies. Safety standards and legislation to oversee this growing alternate use of natural gas are planned.

Recommendations for an effective regulatory framework for natural gas vehicles in the prov-

Branch responsibilities include the inspection of elevators, escalators, construction hoists, ski tows, go-karts, amusement rides and related devices to ensure safety standards are met.

Ontario's high level of activity in the construction of commercial and residential high-rise buildings resulted in the branch inspecting and issuing licences for over 2,000 newly installed elevating devices last fiscal year—an increase of more than 50 per cent over two years.

Following a tragic accident at the construction site of Toronto's Scotia Plaza office building in 1987, the branch worked with industry to develop technical codes for devices that control upward speed in elevators and construction hoists. Since May, 1989, all construction hoists have been fitted with

these safety devices and, as of April 1, 1990, all new passenger elevators of a type which could speed upwards uncontrolled must be equipped with them.

An Elevator Safety Task
Force was established during
the fiscal year in response to
concerns about two Ottawa accidents caused by human error.
Implementation of the task
force's recommendations is
underway.

Beginning April 1, 1990, maximum fines under the Elevating Devices Act will increase to \$25,000 from \$10,000 for individuals and from \$25,000 to \$100,000 for corporations in an effort to avert similar accidents in the future.

The ministry is also taking steps to increase its complement of licensed elevator inspectors. It plans to hire three trainee inspectors from community colleges as part of a three-year training program. Three more trainees will be hired in April, 1991. In addition, in-house training programs for technical staff are being developed.

The ministry completed its second straight year of regulating amusement devices throughout Ontario since taking over the responsibility from the province's municipalities. The branch expects to be a major contributor to the establishment of a proposed international standard for amusement ride safety.

FAST FACTS:	'88-'89'	'89-'90
Investigations		
	528	427
New installation	designs	
registered		
	1,457	2,221
New installation	inspection	ns
	1,186	2,023
Periodic inspec	tions	
	10,764	7,798
Reinspections		
	8,703	6,919

### **Fuels Safety Branch**

The Fuels Safety Branch is committed to ensuring the safe use of hydrocarbon fuels (natural gas, fuel oil, propane and gasoline) and related equipment throughout the province. A major part of staff activities to support this responsibility focuses on inspections, campaigns aimed at raising public awareness and the development of standards to keep in step with rapidly changing technology.

One of the successes of this year's public-awareness drive was participation with industry in producing a video promoting propane barbecue safety—available to the public through the Workers' Compensation Board.

Guidelines for the safe handling and use of natural gas for vehicles were set during the year as staff worked extensively on the proposed Compressed Natural Gas Code and Regula-

tion. The new code and regulation will have a direct impact on approximately 70 natural-gas retail refueling facilities and 6,000 natural-gas-powered vehicles currently operating in Ontario.

A marked increase in development on previously vacant land, sparked by a building boom over the last several years, has resulted in encroachment on some natural-gas pipelines. In response, guidelines for developments in the vicinity of these pipelines were also established during 1989-90.

As well, the year saw the ministry begin divesting the responsibility for the certification of custom-made appliances ranging from natural-gas stoves to spray-paint booths for automobiles to an accredited certification and testing agency, following a feasibility study.

To curb possible damage to the environment and enhance public safety, the branch embarked on a program to upgrade all underground fuel tanks—including non-commercial tanks for private use. The program is nearing completion and, to date, thousands of tanks have been upgraded or removed. A computer software system to track locations of underground storage tanks at private fuel outlets is complete and a data base is in the developmental stage.

FAST FACTS: '8	38-'89	89-'90
Investigations		
	369	483
Inspections		
5 (1)	2,514	9,091
Prosecutions		
	85	65
Provincial Offend	ces noti	ces
issued		
	- 67	. 98
Operator's licence	ces (ser	vice
stations, propane	outlets	and
tank trucks)		

tank trucks)
13,234
12,724
Contractor registrations (natural

gas, propane, fuel oil and petroleum products)
4.084
3.853

Certificates issued (gas and propane fitters, oil-burner mechanics and pipeline inspectors)

71,349 73,168

### Pressure Vessels Safety Branch

Hospitals, schools, steel mills, petrochemical plants, pulp and paper mills, and nuclear and thermal generating stations—all use pressure components in a variety of ways. The branch is responsible for ensuring the safety of boilers and pressure vessels, pressure piping systems and refrigeration equipment used in these facilities and many others.

During the year, staff re-

viewed two pieces of key legislation, the Operating Engineers Act and the Boiler and Pressure Vessels Act, in efforts to keep pace with technological advances, industrial development, environmental concerns and increased public interest in safety.

One primary achievement of 1989-90 was a feasibility study conducted in co-operation with over 500 industrial clients. The study was aimed at finding new and inventive ways to enhance the branch's program delivery. improve public safety and meet growing demands for branch services. It is expected that strategies developed from the study will allow the branch, working in partnership with the industry, to achieve higher standards of public safety in the next decade.

Staff continued to play an active role in the development of Canadian Standards Association codes for nuclear and conventional pressure vessels. They also worked closely with the Ontario Ministry of Labour, major public utilities and the Atomic Energy Control Board to promote high safety-and-labor standards in the industry.

FAST FACTS: '88-'89 '89-'90 Designs reviewed and registered 2.621 3.314

Welding procedures reviewed and registered

673	821
Quality-assurance programs audited,	
Domestic 53	82
Overseas	02
5	3
Inspections,	
In-service	4.000
4,592	4,966
Custom fabricated 49,395	51,556
Multiple (vessels mas	SS.
produced)	
151,074	105,076
Welders certified	
17,159	17,277
Operating engineers,	
Certificates of	
qualification issued	
1,165	1,148
Certificates of	
qualification renewed 9,248	8,321
5,240	0,021

# Upholstered and Stuffed Articles Branch

This branch is responsible for protecting the public from the sale of articles containing unclean or used fillings. Products range from Teddy bears and quilted bed covers to sofas, medical equipment and hockey pads.

Anyone who manufactures stuffed articles for sale in the

province or renovates upholstered furniture or other items must be registered with the branch and attach an appropriate "white tao" to their products;

The number of registered home hobby and craft operators, renovators and manufacturers has risen by more than 35 per cent over two years. A majority are offshore manufacturers who export goods to Ontario.

The ministry works in partnership with manufacturers and importers, encouraging them to ensure the millions of regulated articles they sell in Ontario each year are safe and of good quality.

During 1989-90, random inspections by ministry inspectors and reports from the industry resulted in the re-labelling of over \$30 million in goods.

FAST FACTS:	'88-'89	'89-'90
Inspections		
	2,870	2,738
Registrations	t de	
	3,903	4,284
Articles laborate	ory tested	
	488	688

#### Acts administered:

Amusement Devices Act
Boilers and Pressure Vessels
Act
Elevating Devices Act
Energy Act
Gasoline Handling Act
Operating Engineers Act
Upholstered and Stuffed
Articles Act

### Assistant Deputy Minister: G. H. Mills

**Director of Elevating Devices Branch:**T. G. Smith

Director of Fuels Safety

R. H. Clendining

Director of Pressure Vessels Safety Branch:

G. Grodecki

Branch:

Director of Upholstered and Stuffed Articles Branch:

M. A. Fitzpatrick

# Supporting strategic actions to meet tomorrow's challenges

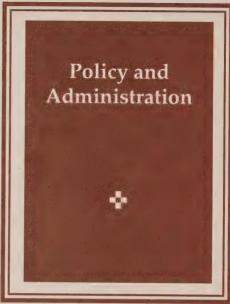
Policy and administration units worked throughout last fiscal year to prepare the ministry to meet the challenges of a new decade.

A major review of the ministry's directions and values was co-ordinated by Policy and Planning Branch's strategic planning and program evaluation unit. As a result, an initiative entitled "Setting Directions for the 1990s" was spearheaded by the ministry's senior management team.

An active legislative agenda was supported through the researching and preparation of new laws. The legislation supports both improved consumer protection and customer service through such innovations as the expansion of technology and partnerships with the private sector.

The passage during the year of the Business Information Statute Law Amendment Act involved co-operation between policy and administration units. This act has two purposes: to enhance the accuracy of information maintained by the ministry for the public record; and to improve public access to this information by converting the current paper-based records to a computerized system.

Many sections of the support services team played a role in the introduction of the new act. Investigation and research were



conducted by the ministry's Policy and Planning Branch. Legal Services Branch drafted the legislation, and the Information Technology Division played an important role in consideration of the computer system to be employed. Communications Services Branch provided the Ontario public with information on the new legislation.

The high level of interactive involvement by policy and administration units also eased fine-tuning of regulations under the Ontario Travel Industry Act, 1988. These changes required mandatory inspection of new and renovated hotels, full disclosure of all agency-booked services and costs, and prompt notification of any changes in plans or price.

# Information Technology Division

The ministry's information systems are managed by the division, which seeks to improve services to the public by

helping programs apply effective information technology.

During last fiscal year, introduction of a computer-telecommunications network linked ministry offices electronically.

A major accomplishment of the division's network operations section was the ongoing expansion of a minicomputer and voice-and-data telecommunications network. Three additional processors and a further 200 workstations were added in the Toronto area as part of the ministry's strategic plan. Expansion to the regions is planned for the coming year.

The use of the CENTREX III telephone system has continued to increase, with upgrades implemented at the division and the Liquor Licence Board of Ontario (LLBO). Also, new telephone service was installed at the ministry's London, Ont. offices, which will provide improved

service at a reduced cost.

The division also provides services to the Ministry of Financial Institutions.

#### Information Systems Services Branch

The selection, sizing and installation of hardware, program development and information-technology training are branch responsibilities. Advice about computers is provided and the development of individualized applications is encouraged by the end-user services section.

Projects initiated during the year included:

- a system to automate Companies Branch operations;
- redevelopment of a licensingfunctions support system for Business Regulation Branch;
   and
- a system to automate licensing functions of the LLBO.
   In addition, a feasibility study recommending automated li-

censing and risk-management functions for the Technical Standards Division was completed.

### Information Technology Planning Branch

Branch responsibilities include:

- developing ministry information-technology plans, policies, standards and guidelines;
- conducting major tenders for

information-technology requirements:

- records and forms management:
- information resource management and providing support for corporate-database design; and,
- reviewing ministry programs for potential productivity improvements through the application of new technologies.

In 1989-90, branch staff selected standard technologies for document imaging and opticalcharacter-recognition systems. An information-technology operational plan was also completed, identifying all ministry information-technology projects and operations.

The branch also took on responsibility for records and forms management, and started a ministry-wide review of these activities. This change is indicative of the branch's broader responsibility for information management in the ministry.

Acting Executive Director:
J. G. Walter

Director of Information Systems Services Branch: W. J. Baxter

Director of Information Technology Planning Branch:
R. E. Binsell

### Legal Services Branch

Branch goals of progressive consumer and business partnerships and improved customer services were evident through the efforts of the Legal Services Branch in 1989-90. The department supports ministry activities by preparing legislation, representing the ministry at administrative tribunal hearings and in prosecutions. It also provides advice and consultation on ministry-related matters.

The branch was involved in the formulation of a number of pieces of legislation presented in the Legislature during the fiscal year. The Funeral Directors and Establishments Act, 1989, the Cemeteries Act. 1989, and the Business Information Statute Law Amendment Act all received royal assent in 1989-90 Also, three amended acts administered by Technical Standards Division—the Energy Act, the Elevating Devices Act and the Amusement Devices Act-all received royal assent and came into force. Other bills introduced in the Legislature were the Business Names Act, 1989, and the Easement Statute Law Amendment Act. 1989.

Two important acts administered by MCCR, the new Personal Property Security Act, 1989, and the Repair and Storage Liens Act, 1989, were

proclaimed in force in October.

More than 50 regulations were prepared and filed. Details on many of them and the new legislation can be found in other sections of this report.

Director: J. M. Cooper

# Policy and Planning Branch

Policy analysis and development, liaison with other jurisdictions and issues management are included among branch responsibilities. The branch also supports the ministry's strategic-planning and environmental-scanning activities.

The strategic planning section analyzes key trends and emerging issues which may have policy or operational implications for the ministry.

During the past year, the section co-ordinated a major consultation initiative, entitled "Setting Directions for the 1990s", which examined MCCR's vision, values and directions. The project is described in more detail elsewhere in this report.

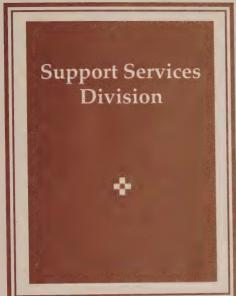
Through the agency policyanalysis section, the branch represents Ontario in discussions with other provinces and the federal government directed toward reducing inter-provincial trade barriers for alcoholic beverages. The agency section participated in the formulation of the amended Liquor Licence Act, which was proclaimed Sept. 15, 1990. The branch is also responsible for facilitating compliance with two international trade, agreements in the area of beverage alcohol policy.

The branch also worked to support the Ontario Grape and Wine Competitiveness Strategy. For example, the branch was involved in tourism-related initiatives for winery retail stores, such as the use of credit cards and Sunday openings for designated on-premises outlets. As well, the branch began discussions with other ministries and Ontario industry on a competitiveness strategy for domestic brewers. The branch is also involved with issues that affect the horse-racing industry.

The ministry policy-analysis section has, over the course of the year, completed its review of the province's consumer-protection legislation. Efforts are now underway on a comprehensive review of consumer credit issues to identify emerging issues in response to rapid technological development in the market-place.

Staff continue to participate in a number of federal-provincial working groups. In particular, the branch represents Ontario in working groups on the cost of credit, electronic funds transfer and telemarketing.

**Director:**J. S. Feinberg



Four branches provide administrative services to ministry programs and many associated agencies, boards and commissions of this ministry and the Ministry of Financial Institutions.

Branches include Communications Services, Finance and Ad-

ministration, Human Resources and Internal Audit and Operational Review. The offices of freedom of information and French-language services also operate within the division in support of the ministry.

### Communications Services Branch

The branch's two sections, news and information and the Consumer Information Centre (CIC), are charged with responsibility for informing the public of ministry issues, concerns, goals, programs and legislation.

Major branch projects in 1989-90 continued to emphasize the importance of achieving ministry objectives through public education. Plans were made for ministry participation in the first national consumer week, including a statement observing the event to be read by the minister in the Legislature and a reception honoring the consumer educator of the year award winners, chosen through a ministrysponsored nomination process.

Making consumer information more readily available to Ontario's multicultural populations was another major branch initiative during the year. Three 30-second television commercials aired in October and November offered advice on car repairs, travel tips and buying a house. The messages were reinforced by radio and newspaper advertising in various languages.

An eight-minute audiovisual tape, with a companion-piece guide for use by teachers and community leaders, entitled *Consumers of the '90s* was produced in Spanish, Portuguese, Italian, Greek, Chinese, French and English, for distribution through regional libraries and

# Helping ministry programs to better help consumers

community organizations.

The section was also responsible for responding to more than 1,454 media calls and 1,277 public inquiries. Approximately 400,000 information brochures were distributed.

The Consumer Information
Centre (CIC) education outreach program assisted more
than 130 teachers and community educators across the province, distributing approximately
23,500 teaching and informational materials. In total, the CIC
responded to about 150,000
telephone, in-person and mail inquiries in both English and
French.

### Finance and Administrative Services Branch

Accounting, operational and financial planning, facilities management, fleet management and office-and-supply procurement are responsibilities of the branch's three sections.

A major project to develop a new financial information system (FIS) providing on-line access for the input and retrieval of financial data commenced during the year.

The planning and budgeting services section prepares the ministry's annual operational plans and estimates submission in addition to co-ordinating financial reporting within the ministry.

Its goals are achieved by working closely with ministry program areas.

The revenue and expenditure accounting section is responsible for the account processing, accounting systems and financial reporting required to support program delivery.

During the year, staff completed a study to improve efficiency and provide better support for financial management staff through a new corporate financial-information system.

Office and supply support was provided to the ministry by three units within the administrative services section.

The accommodation and telecommunications unit:

- reviewed 10 property leases for renewal:
- worked on 10 capital-program projects;
- established four additional offices; and
- relocated staff at 16 office locations.

The records/forms management unit:

- designed 182 new forms;
- revised 549 existing forms;
- arranged translation of all public forms; and
- arranged destruction of 11,838 cubic feet of records.

Supply and general services processed more than 3,000 purchase requisitions, while the unit's copy centre produced more than four million copy

impressions. The mailroom handled 1.6 million pieces of mail and the stockroom processed 1,225 stock requisitions.

# Freedom of Information and Protection of Privacy Office

This office provides the ministry and its agencies with the advice and support necessary to meet the requirements of the Freedom of Information and Protection of Privacy Act.

During the year, staff processed 173 requests for access to MCCR records or to personal information. Fifteen appeals of ministry decisions relating to such requests were settled, 11 of them through mutual agreement. Of four appeals settled by order of the Information and Privacy Commissioner, two were partially upheld. Summaries of all orders and other informational materials are distributed to all ministry program areas.

## Human Resources Branch

Human resources consulting services are provided to all ministry programs by the branch. These include organizational development and training, staff relations, recruitment, classification, position admini-

stration, occupational health and safety, career counselling and human resources planning. The branch is also responsible for the administration of payroll and benefits.

Employment equity has been integrated into daily practice and continues to be a major branch commitment. Strategic directions remain a strong focus for branch activities, ensuring the effective integration of corporate initiatives with the ministry's operational goals.

Employee-relations committees continue to work towards improved employee-employer relations.

# Internal Audit and Operational Review Branch

The objective of the branch is to assist ministry management in achieving effective program delivery. To this end, branch members review and appraise management, financial and information-technology controls throughout the ministry and provide assurance or recommendations for improvement.

The branch also co-ordinated activity-review projects and liaised with the Office of the Provincial Auditor.

During the year, comprehensive, value-for-money, information-technology and financial/compliance audits

were conducted on an ongoing basis. The branch also conducted special investigations and provided critiques of draft policies and regulations. Increasingly, the branch has been called upon to act as advisor or consultant in major systems-development projects to ensure effective systems control and adequate audit trails.

### Office of the Frenchlanguage Services Co-ordinator

Advice and assistance on the effective delivery of services in French is offered ministry managers by the office of the Frenchlanguage services co-ordinator. The office helps determine the practical implications of provincial language legislation for the ministry, in conjunction with the Office of Francophone Affairs.

#### **Executive Director:**

J. G. Walter

#### **Director of Communications:**

A. W. Campion

### Director of Finance and Administrative Services:

K. Gardner

#### **Director of Human Resources:**

S. D. Carlson

#### **Director of Internal Audit:**

E. J. Stephan

## Freedom of Information and Protection of Privacy

Co-ordinator:

A. Grav

### French-language Services Co-ordinator:

A. Desjardins

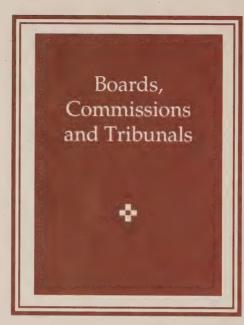
#### Commercial **Registration Appeal** Tribunal

At the request of members of the public, the Tribunal conducts hearings related to decisions made by the ministry under a variety of acts. The table below indicates the acts discussed in hearings conducted over the past two fiscal years, and the frequency of hearings related to them.

FAST FACTS:	'88-'89	'89-'90				
Liquor Licence Act						
	19	25				
Ontario New Ho	me Warra	anty				
Plan Act ·						
	82	189				
Motor Vehicle D	ealers Ac	t				
	21	18				
Real Estate and	Business	3				
Brokers Act						
	30	39				
Travel Industry A	Act .					
	7	. 7				
Other						
	6 .	12				
Total	165	290				

Copies of the annual publication, CRAT Summaries of Significant Decisions, are available from Communications Services Branch, MCCR (416) 326-8525. Acts giving jurisdiction to the tribunal:

Bailiffs Act



**Business Practices Act** Collection Agencies Act Consumer Protection Act Consumer Reporting Act Credit Unions and Caisses Populaires Act **Discriminatory Business** Practices Act Liquor Licence Act Ministry of Consumer and Commercial Relations Act Mortgage Brokers Act Ontario New Home Warranties Plan Act Paperback and Periodical Distributors Act Real Estate and Business Brokers Act Travel Industry Act Upholstered and Stuffed Articles Act

#### Chairman:

J. R. Breithaupt

### Liquor Control **Board of** Ontario

The Liquor Control Board of Ontario. (LCBO) continues to seek better ways to meet its responsibility for the distribution of al-

coholic beverages in O	ntario.
FAST FACTS:'88-'89	'89-'90
Sales (\$000s) .	
1,922,521 1	1,994,246
Net income (\$000s)	
660,445	683,439
Permanent employees	
3,396	3,396
Regular products listed	
2,974	2,825
Self-serve stores in ope	eration
607	609
Total stores in operation	ารู้
626	623
Sales by board stores (	litres):
Canadian spirits	
54,597	51,039
Imported spirits	
12,630	12,827
Canadian wines	
30,457	26,002
Imported wines	
: 44,922	45,476

Canadian beer

42,011 40,242

Imported beer

18,547 **48,358** 

Total sales by board stores

203,164 223,944

Sales by Ontario wineries and winery stores

9,362 **8,573** 

Sales by breweries and Brewers' Retail Stores

776,011 741,224

Copies of the LCBO annual report may be obtained by calling Communications Branch, Liquor Control Board of Ontario, at (416) 963-1926

#### Acts administered:

Liquor Control Act Wine Content Act

#### Chairman:

J. W. Ackroyd

# Liquor Licence Board of Ontario

The Liquor Licence Board of Ontario regulates and licenses premises where beer, wine and spirits are sold and served. The board also regulates and licenses beverage alcohol manufacturers for the sale of products to the LCBO, monitors the advertising of alcoholic beverages and issues special occasion permits and Ontario photo cards to be used as proof of age.

#### **FAST FACTS:**

'88-'89 **89-'90** 

Revenue

\$350,900,000 **\$427,406,789** 

Expenses

\$8,300,000 \$9,659,282
Total licensed establishments

13.425 **13.789** 

Hearings

189 240

Licences suspended

, 7<sup>-</sup>

Licences revoked

Inspections

21,671 24,394

56

107

Photo cards issued

11,940 13,199

Special occasion permits

issued

139,115 132,586

\*Figures for 1988-89 are rounded

#### Act administered:

Liquor Licence Act

#### Chairman:

A. Karakatsanis

# Ontario Racing Commission

A quasi-judicial body, the ORC functions in tribunal form, holding regular meetings and hearings throughout the year under its legislative mandate to govern horse racing. The commission licenses participants, sets race dates, takes disciplinary action for rule infractions and is responsible for a system of mandatory breathalyzer and human drug testing.

FAST FACTS: '88-'89 '89-'90

\$ 000s

Revenue from licensing, fines, penalties and miscellaneous

1,879 2,

Commission expenditures

4,415 4,587

Racetracks Assistance Program

5;974

1988\* 1989\*

5.646

Revenue from provincial tax on wagering

78.641 83,183

Tax rebate to industry

23.736 25.648

\*These figures represent calendar years

#### Act administered:

Racing Commission Act

#### Chairman:

J. F. Drea

### FINANCIAL STATEMENT

Revenue

	1988	1989-19	1989-1990		
	\$	% .	\$	%	
Ministry Administration	64,632	.01	45,835	.003	
Business Practices					
Business Regulation	6,014,228	.52	8,358,295	.69	
Entertainment Standards	2,244,462	20	2,482,223	.21	
Total Control of the	8,258,690	.72	10,840,518	.90	
Technical Standards					
Operating Engineers	268,233	.02	393,036	03	
Pressure Vessels	1,898,437	.16	2,667,115	.03	
Elevating Devices :	2,855,829	.25	3,694,568	.22	
Fuels Safety	1,265,543	.11.	2,036,139	.17	
Upholstered and Stuffed Articles	484,579	.04	638,495	.05	
Total	6,772,621	.58	9,429,353	.78	
Regulation of Horse Racing	1,879,423	.16	2,029,839	.17	
Registration					
Real Property Registration	58,115,232	5.00	59,947,819	4.99	
Personal Property Security					
Registration	14,270,045	1.23	20,232,772	1.68	
Companies	22,393,291	1.93	24,783,305	2.06	
Registrar General	6,233,931	.53	7,485,627	62	
Total	101,012,499	<b>8.69</b>	112,449,523	9.35	
Liquor Licence Board	399,122,546	34.34	427,406,790	35.55	
Liquor Control Board Profits	645,000,000	55.50	640,000,000	53.24	
Total	645,000,000	55.50	640,000,000	53.24	
Grand Total MCCR Revenue	1,162,110,411	100.00	1,202,201,858	100.00	

### FINANCIAL STATEMENT

### Expenditures

	. 19	88-1989			198	9-1990
	\$		- %		\$	%
Ministry Administration	18,050,027		12.37		20,363,590	12.92
Business Practices						
Administration	800,823		.55		645,094	.41
Business Regulation	4,555,532		3.12		5,016,667	3.18
Consumer Services	3,996,313		2.74		4,295,117	2.72
Entertainment Standards	2,193,488		1.50		2,567,527	1.64
CRAT	470,815		.32		509,463	32
Total	12,016,971		8.23		13,033,868	. 8.27
Technical Standards						
Program Administration	700,659		.48		2,610,539	1.66
Pressure Vessels and Operating Engineers	3,563,357		2.44		4,151,909	2.63
Elevating Devices	3,271,285		2.24		3,722,336	2.36
Fuels Safety	3,436,067		2:36		3,860,235	2.45
Upholstered and Stuffed Articles	346,065		.24		389,390	
Total	11,317,433		7.76		14,734,409	9.35
Regulation of Horse Racing	34,467,553		23.61		35,881,779	22.76
Registration						
Administration	1,580,782		1.08		882;156.	.56
Real Property Registration	40,079,304		27.46		38,389,529	· · 24.36
Personal Property Security Registration	7,542,093		5.17		6,758,146	4.29
Companies	5,533,900		3.79		7,088,834	4.50
Registrar General	7,069,453		4.84		7,035,436	4.45
Land Related Information Systems Implementation					3,795,934	2.41
Total	61,805,532		42.34		63,950,035	40.57
Liquor Licence		•				
Liquor Licence Board of Ontario	8,307,730		5.69		9,659,281	6.13
Total	8,307,730		5.69		9,659,281	6.13
Grand Total MCCR Expenditures**	145,965,246		100.00		157,622,962	100.00

<sup>\*</sup>Formerly Business Practices Activity of Commercial Standards Program
\*\*Excluding payments out of Special Purpose Accounts

### Special Purpose Accounts (Net)\*

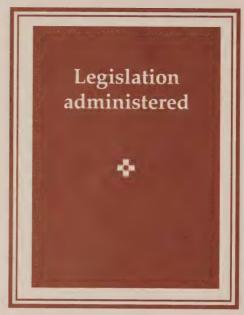
Spoolar raipodo rioccaria (1994)	1988-1989		1989-1990
Business Practices Program Security Bond Forfeitures	(45,000) (6,537)		(31,963)
Foreign Lands Deposits Security Deposits Athletics Commission Unclaimed Monies	(1,000)	•	1,204 (5,378)
Total Registration Program	(45,737)		47,836
Personal Property Security Assurance Fund Total	969,386 <b>969,386</b>		1,235,800 1,235,800 1,283,636
Grand Total of Net Deposits to Special Accounts	923,649		1,203,030

<sup>\*</sup> This statement reports monies deposited to, or payments made from, the Consolidated Revenue Fund in respect of Special Purpose Accounts. Where payments exceeded deposits within the fiscal year the resulting amount is shown in brackets

The following legislation is administered by the Ministry of Consumer and Commercial Relations

Amusement Devices. Act

Apportionment Act Assignments and Preferences Act Athletics Control Act Bailiffs Act Boilers and Pressure Vessels Act Boundaries Act Bread Sales Act Business Corporations Act, 1982 Business Information Statute Law Amendment Act, 1990 Business Practices Act Cemeteries Act Certification of Titles Act Change of Name Act, 1986 Collection Agencies Act Condominium Act Consumer Protection Act Consumer Protection Bureau Act Consumer Reporting Act Corporations Act Corporations Information Act Debt Collectors Act Discriminatory Business Practices Act Elevating Devices Act Energy Act Extra-Provincial Corporations Act. 1984 Factors Act Funeral Services Act Gasoline Handling Act



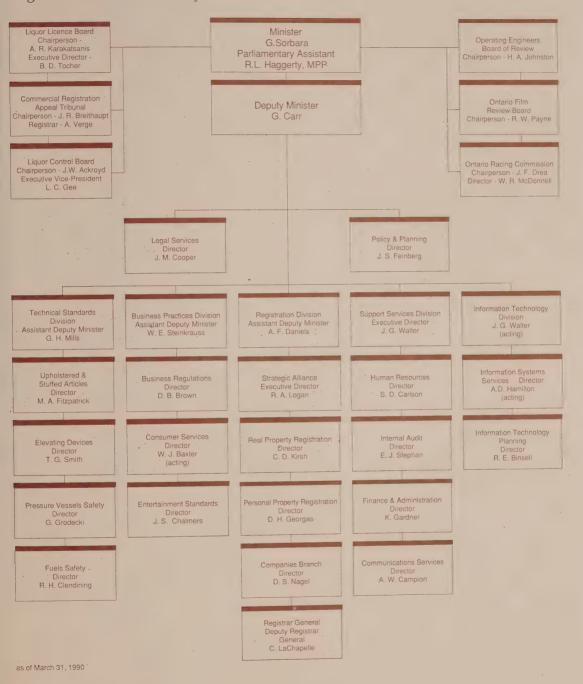
Land Registration Reform Act. 1984 Land Titles Act Limited Partnerships Act Liquor Control Act Liquor Licence Act Marriage Act Ministry of Consumer and Commercial Relations Act Motor Vehicle Dealers Act Motor Vehicle Repair Act. 1988 Ontario New Home Warranties Plan Act Operating Engineers Act Paperback and Periodical Distributors Act Partnerships Act Partnerships Registration Act Personal Property Security Act, 1989 Petroleum Products Price Freeze Act. 1975 (unconsolidated and unrepealed)

Prearranged Funeral
Services Act

Prepaid Services Act, 1988
Racing Commission Act
Real Estate and Business
Brokers Act
Registry Act
Repair and Storage Liens
Act, 1989
Residential Complex Sales
Representation Act
Theatres Act
Travel Industry Act
Upholstered and Stuffed
Articles Act
Vital Statistics Act
Wine Content Act, 1988

The Minister has been delegated supervision of the administration dealing with lottery licences issued to charitable and religious organizations to raise money for charitable or religious purposes pursuant to Section 190 of the Criminal Code (Canada).

#### Organization of the Ministry

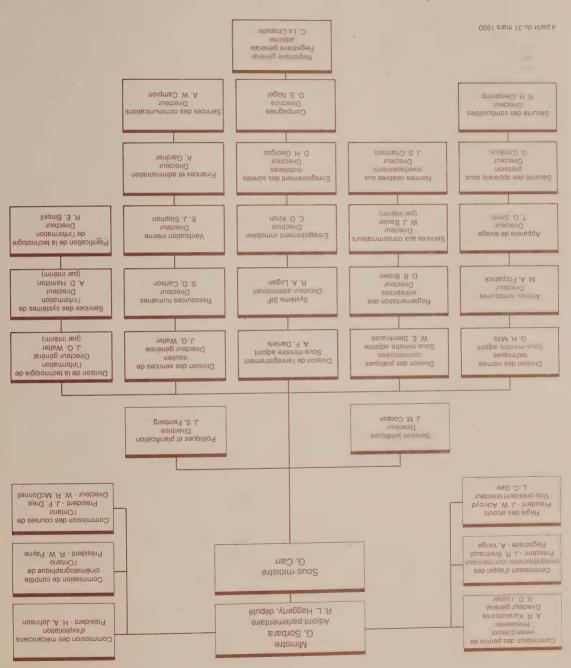








### Organigramme



### Dépenses **ETATS FINANCIERS**

à l'exception des portions des comptes utilisés à de Compte transféré du poste d'administration du minis		setiques commerciales		
** oráziním ub seenses de listo	145 965 246	100,001	157 622 962	100,001
oonission des permis de vente d'alcool otal	067 706 8	<b>69'9</b> 69 <b>'</b> 9	1 <b>82 699 6</b>	<b>61,8</b>
ermis de vente d'alcool				
otal	- 61 805 532	42,34	980 096 89	Z9'07
idminstration. inregistrement immobilier inregistrement des sûretês mobilières iompagnies bureau du registraire général vystèmes informatisés dans le domaine foncier	282 089 1 2 890 283 40 029 304 40 029 463 1 880 285	80,1 48,4 80,1	28 388 34 588 34 588 38 58 688 38 58 688 38 58 68 68 68 68 68 68 68 68 68 68 68 68 68	92'0 92'7 95'7 95'7 95'7
nregistrement				
levaux	34 467 553	13,61	35 881 779	22,76
dministration Apparelle sous pression et mécaniciens d'exploitation spanells de levage vricles rembourrés otal	290 948 290 948 290 948 292 172 8 292 172 8 292 172 8 292 172 8	84,0 44,2 42,2 65,2 42,0 67,7	2 610 539 3 722 336 3 722 336 4 151 909 2 724 409	<b>6,35</b> 9,35 95,1
Vormes techniques				
definitetration*  Septementation des entreprises*  Vormes relatives aux divertissements  ZAEC  Total	800 823 \$ 906 243 \$ 906 243 \$ 100 488 \$ 100 480 \$ 100 480	21,2 21,5 26,0 26,0	13 033 868 2 064 063 4 506 463 4 506 463 4 642 064	14,0 81,8 27,2 43,1 50,0 72,8
Pratiques commerciales				
erstraition ub noistrainimble	18 050 027	12,37	50 363 590	12,92
	\$ :	%	\$ I-6861	%

1 283 636	679 876	abecisles Total des dépots nets des comptes utilisés à des fins
1 <b>532 800</b>	<b>988 696</b> 988 696	Caisse d'assurance des sûretés mobilières  Total
		Enregistrement
988 74	(45 737)	Total
1 204 (878.8)	(000 l)	Commissaire aux sports professionnels Sommes non réclamées
(E96 LE)	(45 000) (783 9)	Déchéances de cautionnement Dépôts - terres étrangères Dépôts de garantie -
\$ \$	\$ 6861-8861	Pratiques commerciales
	*(S)	Comptes utilisés à des fins spéciales (ne

montant du résultat a été mis entre parenthèses. comptes utilisés à des fins spéciales. Si le montant des paiements dépassait celui des dépôts au cours de l'exercice financier, le • Ce tableau fait état des sommes déposées dans le Trésor ou des paiements effectués à partir de celui-ci en ce qui a trait aux

## ÉTATS FINANCIERS

100,00	1 202 201 858	100,00	1162110411	Total des recettes du ministère
<b>23,24</b>	000 000 0 <del>0</del> 9	<b>09'99</b>	<b>942 000 000 9</b>	Régie des sicools bénéfices Total
32'22	067 406 790	34,34	399 122 546	Commission des permis de vente d'alcool
96,4 88,1 80,2 28,0	59 947 819 20 232 772 24 783 305 7 485 627 112 449 523	00,8 86,1 88,0 98,8	58 115 232 14 270 045 22 393 291 6 233 931 101 012 499	Enregistrement immobilier Enregistrement des sûretés mobilières Compagnies Registraire général Total
				Enregistrement
۷۱٬۵	5 029 839	91,0	1 879 423	Reglementation des courses de chevaux
\$2'0 \$2'0 \$0'0 \$4'0 \$2'0	236 657 6 989 769 8 98 8 98 8 98 8 98 8 98 8 98 8 98 8	20'0 91'0 92'0, 91'0 99'0	68 233 484 679 7 868 629 1 868 639 7 862 843 7 863 853	Mécaniciens d'exploitation Appareils sous pression Appareils de levage Sécurité des combyatibles Articles rembourrés Articles rembourrés
				Normes techniques
69,0 12,0 <b>09,0</b>	8 328 283 3 482 223 4 8 328 282	2∂,0 0,20 <b>27,0</b>	<b>9898 8.</b> 294 446 7 858 850 9	Réglementation des entreprises Normes relatives aux divertissements <b>Disto</b>
				Pratiques commerciales
£00°0	45 835	10,0	P4 632	Administration of noitesteinimbA
% 0661-68	\$	% 6861-88	\$ · . \$ · .	Recettes

Lois dont
l'application
relève
du ministère

Loi sur les pratiques de commerce
discriminatoires
Loi sur les pratiques de commerce
discriminatoires
Loi sur les pratiques de commerce
de levage
Loi sur les pratiques de sppareils
discriminatoires
Loi sur les pratiques de sppareils
de levage
Loi sur les pratiques de papareils
loi sur les pratiques de levage

Loi sur les distributeurs de livres d'exploitation Loi sur les mécaniciens logements neuts de l'Ontario Loi sur le regime de garanties des véhicules automobiles Loi de 1988 sur les réparations de véhicules automobiles Loi sur les commerçants de Consommation et du Commerce Loi sur le ministère de la Loi sur le mariage Loi sur les permis de vente d'alcool Loi sur les alcools Loi sur les sociétés en commandite ımmobiliers Loi sur l'enregistrement des droits de l'enregistrement immobilier Loi de 1984 portant réforme Loi sur la manutention de l'essence tunèbres Loi sur les services de pompes Loi sur les commissionnaires morales extraprovinciales Loi de 1984 sur les personnes Loi sur les hydrocarbures

exides des personnes morales Loi sur les renseignements Loi sur les personnes morales concernant le consommateur Loi sur les renseignements qn cousommateur Loi sur l'Office de protection consommateur Foi sar la protection du Loi sur les condominiums recouvrement roi sur les agences de wou əp Loi de 1986 sur le changement Loi sur la certification des titres Loi sur les cimetières commerce Loi de 1974 sur les pratiques de relatifs aux entreprises concernant les renseignements Loi de 1989 modifiant des lois bsr actions Loi de 1982 sur les sociétés Loi sur la vente du pain Loi sur le bornage et appareils sous pression Loi sur les chaudières Loi sur les huissiers des sports

Loi sur les agents de recouvrement

Voici is liste des lois dont l'application relève du ministère de la Consommation et du Commerce:

Loi sur le contrôle

et prétérences

Loi sur les cessions

des paiements

Loi sur la répartition

attractions

beriodiques

Loi sur le contenu du vin Loi sur les statistiques de l'état civil Loi sur les articles rembourrés Foi sur les agences de voyages Loi sur les cinémas d'habitation présenter la vente d'ensembles eb noşaî al 1883 sur la façon de entreposeurs des reparateurs et des Loi de 1989 sur le privilège Loi sur l'enregistrement des actes et immobilier Loi sur le courtage commercial сувляя contses de Loi sur la Commission des brepayes Loi de 1988 sur les services tunèraires Loi sur les préarrangements refondue et non abrogée) des produits pétroliers (non Loi de 1975 sur le blocage des prix mobilières Loi de 1989 sur les sûretés sociétés en nom collectif Loi sur l'enregistrement des Loi sur les sociétés en nom collectif

brochés et de périodiques

Le ministre a été chargé de surveiller la gestion portant sur la délivrance de permis aux organismes religieux et de bienfaisance désirant organiser recueillir des fonds à des fins religieuses ou de bienfaisance, aux termes de l'article 190 du Code criminel canadien.

Loi dont l'application relève de la Commission: Loi sur la Commission des courses de chevaux

Président: J. F. Drea

# Commission des courses de l'Ontario

quodnes qes jockeys. de tests de détection de d'alcootest obligatoire en plus et administre un système cas d'infractions aux règlements mesures disciplinaires dans les qes contses, prend des participants, fixe le calendrier délivre des permis à tous les toutes ses formes. La CCO les courses de chevaux sous mandat législatif d'administrer l'année conformément à son audiences tout au long de des réunions régulières et des manière d'un tribunal en tenant Commission fonctionne à la Organisme quasi juridique, la

#### **ONELQUES CHIFFRES:**

**06.-68**. 68.-88.

Recettes provenant de permis, amendes, sanctions et autres

1879 2030

Dépenses de la Commission

qromes

Programme d'aide aux hippo-

99 7209

**\*68. \*88. 979 9 \*7**46 9

Recettes provenant de la taxe provinciale sur les paris

78 641 83 183

Sommes retournées à l'industrie

23 736 **25 648** 

\*Ces chiffres renvoient à l'année civile.

Inspections

21.671 24 394

Cartes-photos délivrées

11 840 13 188

Permis de circonstance délivrés 139 115 132 586

\*Les chiffres pour 1988-1989 sont arrondis.

Loi dont l'application relève de la Commission : Loi sur les permis de vente

Présidente: A. Karakatsanis

q,glcool

### d'alcool de l'Ontario permis de vente Commission des

La Commission des permis de

OAR al 9b

magasins de vin ontarien

223 944 203 164 Ventes totales des magasins

Loi sur le contenu du vin Loi sur les alcools

de la Règie:

composant le (416) 963-1926.

des alcools de l'Ontario, en

communications de la Régie

de la HAO à la Direction des

exemplaires du rapport annuel

On peut se procurer des

Ventes des brasseries et des

Ventes des producteurs et des

magasins de bière

110944

398 6

741 224

8 223

Lois dont l'application relève

J. W. Ackroyd President:

623

609

2825

Ventes des magasins de la 979

14981

45 011

44 922

30 421

15 630

48 328

40.545

94t St

**ZQ 00**5

12827

**620 L9** 

**469 t9** Spiritueux canadiens

Spiritueux importés

: (səntil nə) OAA

Rieres importées

Vins importés

Vins canadiens

Bieres canadiennes

Nombre total de magasins

Libre-service

Produits de stock courant

96€ €

709

2 974

96€ € Employés permanents

683 436 977 099

Revenu net (en milliers de \$)

1 922 521 1 994 246

Ventes (en milliers de \$)

06,-68, 68,-88,

**GUELQUES CHIFFRES:** 

Ontario. matiere de vente des alcools en de s'acquitter de son mandat en chercher de meilleurs moyens POntario, (RAO) continue de La Règie des alcools de

l'Ontario Régie des alcools de

23

40L

540

13 789

**Z8Z 699 6 \*** 

06, -68, 68, -88,

Révocations de permis

Suspensions de permis

13 452

Etablissements titulaires d'un

320 300 000 \$x 427 400 006 03E

\$ 000 008 8

**ONEFONES CHILLEBES:** 

servent de preuve d'âge.

de vente d'alcool qui, par

permis aux fabricants. La

et autorise la délivrance des

la fabrication de ces boissons

la délivrance des permis pour

ces lieux. Elle réglemente aussi

vin et des spiritueux, et autorise

vend et où l'on sert la bière, du

reglemente les lieux où l'on-

vente d'alcool de l'Ontario

publicité de boissons

circonstance et les

cartes-photos de l'Ontario qui

silleurs, delivre des permis de

de la Commission des permis

alcooliques relève également

Audiences

səsuədən

Recettes

bermis

\$

\$



On peut se procurer des exemplaires de la publication annuelle CAEC Sommaires des décisions à la Direction des services des communications, ministère de la Consommation et du Commerce, (416) as de 18525.

commerce discriminatoires Loi sur les pratiques de et les credit unions Loi sur les caisses populaires concernant le consommateur Loi sur les renseignements consommateur Loi sur la protection du recouvrement Loi sur les agences de commerce Loi sur les pratiques de Loi sur les huissiers Commission: compétence de la Lois établissant la

Loi sur les permis de vente

q,g|coo|

Président : J. R. Breithaupt

et immobilier

sənbipoinèd

de l'Ontario

hypothèques

Loi sur les articles rembourrés

Loi sur les agences de voyages

Loi sur le courtage commercial

livres brochés et de

Loi sur les distributeurs de

Loi sur le régime de garanties des logements neufs

Loi sur les commerçants

Loi sur les courtiers en

Loi sur le ministère de la

de véhicules automobiles

Consommation et du Commerce

### Commission d'appel des enregistrements commerciaux

A la demande de membres du public, la Commission tient des audiences portant sur des "décisions rendues par le ministère à l'égard d'un nombre varié de lois. Le tableau ci-dessous indique les lois dont il a été question lors des audiences entendues au cours des deux derniers exercices, ainsi que la fréquence des surcices, ainsi que la fréquence des audiences se rapportant à sudiences se rapportant à sudiences se rapportant à

#### ONEFONES CHIEFRES:

Loi sur les permis de vente d'alcool

68,-88,

. 61

Loi sur le régime de garanties des logements neufs de l'Ontario 82 189

Loi sur les commerçants de véhicules automobiles
21 18
Loi sur le courtage commercial
30 39
Loi sur les agences de voyages
7 7
Autres lois
6 12
Total

067

52

06;-68,

le personnel ont poursuivi leurs efforts en vue d'améliorer les

continuent à influer sur les activités de la Direction, assurant ainsi que les initiatives du ministère s'inscrivent dans le cadre de ses objectifs opérationnels.

L'equite d'emploi fait maintenant partie des opérations quotidiennes et demeure un engagement important de la Direction Les orientations stratégiques

des avantages sociaux. l'administration de la paye et également responsable de humaines. La Direction est planification des ressources professionnelle et la sécurité au travail, l'orientation des postes, la santé et la classification, l'administration bersonnel, le recrutement, la formation, les relations avec le organisationnelle et la notamment la mise en oeuvre. Direction, concernant programmes du ministère par la humaines est offert à tous les matière de ressources Un service de consultation en

# Direction des ressources humaines

taçon partielle. On distribue des sommaires de toutes les ordonnaires et des documents contenant d'autres informations aux responsables des programmes du ministère.

controles informatiques et la d'assurer l'efficacité des biace des systemes afin brincipaux projets de mise en a exbeu-couzell agus les Direction a agir a titre pius en pius, on invite la et reglements provisoires. De commentaires sur les politiques enquêtes et fourni des Direction a egalement mene des activités financières. La fechnologie d'information et des vèrifications des systèmes de brogrammes ainsi que des minutieuses d'optimisation des comprenant des études menè des vérifications

coordonné des projets d'étude de programmes et assuré la liaison avec le Bureau du vérificateur provincial. Au cours de l'année, on a

L'objectif de la Direction est d'aider à la gestion du ministère en assurant la prestation adéquate des programmes.
Pour ce faire, les employés de la Direction étudient et évaluent les contrôles de gestion, des finances et de technologie d'information effectués dans tout le ministère. Ils font ensuite part de leurs recommandations pour toute amélioration possible. La Direction a aussi

### Direction de la vérification interne et du contrôle de gestion

relations avec les employés.

Coordonnatrice, accès à l'information et protection de la vie privée :

A. Gray
Coordonnatrice, services en français :
A. Desjardins

Directeur, vérification interne: E. J. Stephan

Directrice, ressources humaines: S. D. Carlson

Directeur, finances et services administratifs: K. Gardner

Directeur, services des communications : A. W. Campion

Directeur general : J. G. Walter

Le Bureau donne des conseils et fournit de l'aide aux chefs de services du ministère sur la prestation efficace de services en français. En collaboration avec l'Office des affaires participe à l'établissement des incidences pratiques de la incidences pratiques de la matière de langue au sein du matière de langue au sein du ministère.

### Bureau du coordonnateur des services en français

pertinence des pistes de vérification.

des services de la planification sour les raches des employés ilnanciers au sein du ministère coordination des rapports el 19 sesueden sen 1ebna ministère, la présentation du bisns operationnels du

rs preparation annuelle des données financières. pour l'entrée et l'extraction de qui fournirait un accès en direct systeme d'information financière concernant un nouveau annoncé un important projet

Au cours de l'année, on a services d'approvisionnement. fourniture des bureaux et des installations ainsi que de la parc automobile et des oberationnelle, de la gestion du planification financière et de comptabilité, de la sour responsables des services Les trois sections de la Direction

### administratifs SELVICES finances et des Direction des

anglais. la poste et ce, en français et en téléphone, en personne ou par renseignements effectuées par environ 150 000 demandes de Au total, le CIC a répondu à d'information et de pédagogie. environ 23 500 documents dans la province, en distribuant animateurs communautaires enseignants, enseignantes et, de l'aide à plus de 130

mules destinées au public; et fraduction de toutes les for-

- bus les arrangements pour la
  - e modifie 549 formules
- conçu 182 nouvelles formules; ers et formules a :
  - F, nuité de gestion des dossi-
  - emplacements. • réinstallé du personnel à 16
  - anbbiementaires; et
    - smėnagė quatre bureaux quumopilisations;
    - travaille à dix projets dix contrats de location;
  - étudié le renouvellement de telecommunications a ;

L'unité des locaux et des services d'approvisionnement.

ministère des locaux et des administratifs a fourni au section des Services

Grace a ses trois unités, la a l'echelle du ministère. système d'information financière financière grâce à un nouveau soutien en matière de gestion l'efficacité et à offrir un meilleur étude visant à améliorer

Le personnel a terminé une des programmes. financiers reliés à la prestation. comptables et des rapports des comptes, des systèmes la responsabilité du traitement des recettes et des dépenses a La section de la comptabilité

du ministère. responsables des programmes fravaillant etroitement avec les atteignent leurs objectifs en et des budgets. Ceux-ci

deux ont été maintenus de la protection de la vie privée, commissaire à l'information et à regles par l'ordonnance du mutuel. Sur quatre cas d'appels règlès grâce à un accord 11 de ces cas d'appels se sont relativement à ces demandes et décisions du ministère bortès en appel concernant des personnels. On a réglé 15 cas d'accès à des renseignements dossiers du ministère ou demandes d'accès aux Bureau a repondu à 173

Au cours de cette année, le la protection de la vie privée. Loi sur l'accès à l'information et satisfaire aux exigences de la soutien pour leur permettre de organismes et leur accorde son conseils au ministère et à ses Ce bureau prodigue des

### privée protection de la vie l'information et de la Bureau de l'accès à

1 S25 demandes de fournitures. réserve a répondu à si te seqqolevne b noillim 8, f

service du courrier a traité de quatre millions d'unités . Le de la photocopie a produit plus demandes d'achat, et le centre répondu à plus de 3 000 et des services généraux a

L'unité chargée des achats 11 838 pieds cubes de dossi-

• veillé à la destruction de

continué à mettre l'accent sur principaux de la Direction ont En 1989-1990, les projets

touchent le ministère. mesures législatives qui aux programmes et aux breoccupations, aux objectits, ce dni a trait aux questions, aux mandat d'informer le public en consommateurs (CIC), ont pour

procédé de nomination parrainé brofessionnels choisis par un cyadne suuce s qes consommateurs décernés d'excellence de l'éducation des des gagnants des Prix dn, nue réception en l'honneur l'Assemblée législative ainsi qui sera lue par le ministre à déclaration sur cet événement On a entre autres préparé une nationale des consommateurs. ministère à la première Semaine planifié la participation du l'information du public. On a objectifs du ministère grâce à l'importance d'atteindre les

Les deux sections de la communications

coordonnateur des services en

l'information et du Bureau du

services par l'entrémise du

des services de soutien du

vérification interne et du

Direction des ressources

services administratifs, la

ministère offre également des

contrôle de gestion. La Division

humaines et la Direction de la

Direction des finances et des

suivantes: la Direction des

Les directions sont les

financières.

**snoitutitanl** 

et du Commerce

Consommation ministères de la

associés aux

de tribunaux

pesnoonb qe

du ministère

administratifs

tournissent des

Quatre directions

aux programmes

ainsi qu'à

SELVICES

commissions et

sap ja

services des communications, la

Bureau de l'accès à

### services des Direction des

ırançaıs.

le Centre d'information des nouvelles et de l'information et Direction, la Section des

Une autre des tâches par le ministère. des consommateurs répondent mieux aux besoins programmes du ministère Fait en sorte que les

consommateurs (CIC) a fourni d'information des des consommateurs du Centre Le Programme d'éducation distribuees. brochures d'information ont été

du public. Environ 400 000

demandes de renseignements

de la part des médias et 1,277

La Section a également

regionales et aux organismes

anglais. Elle sera distribuée

espagnol, portugais, italien,

enseignants et des animateurs

années 1990, accompagnée

intitulée Le consommateur des

audio-visuelle de huit minutes,

diffusion en plusieurs langues.

On a produit une bande

multi-ethniques, assurant la

annonces dans les journaux

appuyés par la radio et des

communautaires et ce, en

d'un guide à l'usage des

grec, chinois, français et

gans les bibliothèques

ethniques.

répondu à plus de 1,454 appels

seiu de plusieurs groupes de son étude sur les mesures

s maintenu sa participation au Le personnel de la Direction technologie sur le marché. du developpement rapide de la nouvelles questions découlant bermettra de determiner les la consommation; cela questions concernant le crédit à q'étudier de façon globale les maintenant des efforts afin consommateurs. On deploie. concernant la protection des législatives provinciales

J. S. Feinberg DIRECTRICE:

ejectronique et le telemarketing.

groupes de travail sur le coût du

représentants du gouvernement

particulier, l'Ontario dans des

tédéral et des provinces. La

crédit, le transfert de fonds

Direction represente, en

travail constitués de

La Direction a aussi travaillé salcooliques. relatives aux boissons international sur les politiques deux accords de commerce egalement veiller au respect de 1990. La. Direction doit ete adoptee le 15 septembre permis de vente d'alcool qui a l'elaboration de la Loi sur les section a participé à boissons alcooliques. Cette interprovinciales touchant les à réduire les barrières taritaires fédéral. Ces pourparlers visent provinces et le gouvernement discussions avec d'autres l'Ontario dans le cadre de

politiques du ministère a La Section de l'analyse des de chevaux. touchent l'industrie des courses aussi fraite de questions qui de bieres ontariennes. Elle a competitivité pour les brasseurs ontarienne sur la stratègie de ministères et l'industrie discussions avec d autres egalement entamé des Tabrication. La Direction a boiuts de vente sur les lieux de l'ouverture le dimanche des pour acheter du vin et l'usage des cartes de credit de détail vendant du vin, comme tourisme pour les commerces participé à des projets reliés au Par exemple, la Direction a ontarienne du vin et du raisin. compétitivité de l'industrie en taveur de la Strategie de

termine, au cours de l'année,

### planification Direction des

les activités d'analyse de la planification strategique et La Direction appuie également

La section de la planification

l'environnement du ministère.

represente le gouvernement de

gouvernementales, la Direction

bolitiques pour les agences

Par l'intermédiaire de la

orientations du ministère. On en

Section de l'analyse des

détaillée ailleurs dans le

tait mention de taçon plus

visions, des valeurs et des

avait pour objet l'étude des

les années 1990". Ce projet

"Etablir des orientations pour

consultation, qu'on a appele

stratégique a coordonné un

la section de la planification

Au cours du dernier exercice,

en matière de politiques pour le

implications opérationnelles ou

peuvent comporter des

questions d'actualité qui

stratégique analyse les

fendances principales et les

important projet de

ministère.

brésent rapport<sub>:</sub>

gestion des questions traitées. compétences, ainsi que la liaison avec d'autres l'analyse des politiques, la on retrouve, l'élaboration et responsabilités de la Direction, Au nombre des

politiques et de la

également offerts. relevant du ministère y sont

au cours de l'année. devant l'assemblée législative La Direction a été impliquée

mesures législatives déposées dans l'élaboration de plusieurs

En 1989-1990, la Loi de 1989

detailles a ce sujet dans les retrouve des renseignements été préparés et déposés. On Plus de 50 règlements ont eu vigueur en octobre.

qes eutreposeurs sont entrées

le privilège des réparateurs et

Loi de 1989 sur les sûretés

mobilières et la Loi de 1989 sur

ant les servitudes. La nouvelle

siol seb finalitibom 686 f eb iod

sur les noms commerciaux et la

législative étaient la Loi de 1989

attractions—ont également reçu

les ascenseurs et appareils de

des normes techniques—la Loi

modifiées relevant de la Division

entreprises ont reçu la sanction

les renseignements relatifs aux

les cimetières et la Loi de 1989

tuneraires et les établissements

modifiant des lois concernant

funéraires, la Loi de 1989 sur

sar les directeurs de services

sur les hydrocarbures, la Loi sur

déposés devant l'Assemblée

res antres projets de loi

la sanction royale et sont ;

levage et la Loi sur les

royale. De plus, trois lois

eutrées en vigueur.

autres sections de ce rapport.

J. M. Cooper Directeur:

Insignation of the destion poursuites. Des conseils d'ordre tribunaux administratifs et des des audiences devant des représentant le ministère lors nouveaux textes de lois, en ministère en élaborant de Direction appuie les activités du services aux clients. La entreprises et l'amèlioration des consommateurs et les éclairé entre les opjectits snivants: le partenariat des efforts pour atteindre les services juridiques a déployé

### En 1989-1990, la Direction des services juridiques

Direction des

R. E. Binsell technologie de l'information:

Directeur, planification de la

W. J. Baxter . systèmes d'information: Directeur, services des

J. G. Walter

Directeur général:

l'information au sein du

qui a trait à la gestion de

plus grande responsabilité

Ce changement demontre la

les formules, et a commencé

assumée par la Direction en ce

domaine à l'échelle ministérielle.

une étude des activités dans ce

engagée à gérer les dossiers et

La Direction s'est également

ministère.

ministère.

#### l'information echnologie de planification de la Direction de la

Direction sont les suivantes: Les responsabilités de la

- formation; matière de technologie de l'inrectives pour le ministère en tiques, des normes et des diélaborer des plans, des poli-
- formation; matière de technologie de l'inexigences du ministère en pels d'offres relativement aux procéder à d'importants ap-
- :səjnw • gérer les dossiers et les for-
- etndier les programmes du pases de données; et aider dans la conception de sources informatiques et • assurer la gestion des res-
- En 1989-1990, le personnel nologies. plication de nouvelles techproductivité par la mise en aptuelles améliorations de la ministère en vue d'éven-

technologie de l'information du opérations en matière de identifie tous les projets et technologie de l'information, qui plan operationnel en matière de terminé la mise sur pied d'un caractères. On a également reconnaissance optique de documentation et de systèmes d'imagerie de la technologies standard pour les de la Direction a choisi des

#### d'information des systèmes Direction des services

Les projets lancés au cours q, sbblications bersonnalisees. et encourage l'élaboration des conseils sur les ordinateurs services aux utilisateurs offre d'information. La section des en matière de technologie programmes et de la formation matériel, de l'élaboration des bnissance et de l'installation du choix, de l'évaluation de la La Direction doit s'occuper du

• un système visant l'automatide l'année comprenaient :

- système de soutien pour la • la nouvelle conception d'un rection des compagnies; sation des opérations de la Di-
- is delivrance des permis pour sation des fonctions reliées à un système visant l'automatimentation des entreprises; et tion de la Direction de la régledélivrance des permis à l'inten-
- De plus, on a terminé une vente d'alcool de l'Ontario. la Commission des permis de

Division des normes techniques. gestion des risques pour la delivrance des permis et à la des fonctions reliées à la recommandant l'automatisation étude de faisabilité

> xnəim l'information qui convient le

Une réalisation importante de par voie électronique. reliant les bureaux du ministère télécommunications informatisé on a mis sur pied un réseau de Au cours du dernier exèrcice,

Pexpansion dans les autres ministère. On prévoit de cadre du plan stratégique du la région de l'oronto dans le nouveaux postes de travail dans supplémentaires et 200 unités centrales données. On a ajouté trois télécommunications de vocales et du réseau de réseau de télécommunications réseau des mini-ordinateurs, du développement progressif du réseau de la Division a été le la section des opérations de

des permis de vente d'alcool de continué à se répandre, et on a téléphonique CENTREX III a r neage du systeme régions au cours de l'année à

La Division offre également service à des coûts moindres. Ce système offre un meilleur ministère à London (Ontario). installé aux bureaux du telephonique a également été POntario. Un nouveau système la Division et à la Commission procède à des améliorations à

institutions financières. des services au ministère des application la technologie de

des programmes de mettre en

bermettant aux responsables

des systèmes d'information du

La Division assure la gestion

améliorer la prestation des

services au public en

ministere et cherche à

l'information

technologie de

Division de la

recevoir la sanction royale au L'adoption d'une loi devant

avec le secteur privé. technologie et le partenariat développement de la des innovations comme le du service à la clientèle grâce à protection du consommateur et favorisent l'amélioration de la Ces mesures législatives connexes qui y sont rattachées. nouvelles lois et les recherches trait à la préparation de programme législatif en ce qui a

La Division a contribué au années 1990". "Etablir des orientations pour les entrepris une initiative intitulée fonctionnaires du ministère a étude, l'équipe des hauts ministère. Faisant suite à cette orientations et les valeurs du importante étude sur les la planification a coordonné une la Direction des politiques et de

de la planification stratégique de

programmes et l'évaluation des

L'unite de décennie. de la nouvelle face aux défis ministère à faire bréparer le inancier pour dernier exercice an long du ont travaillé tout l'administration op 19 seupitilod səp sətinu səd

législatives provisoires et la a préparé les mesures Direction des services juridiques des recherches à ce sujet. La menè des enquêtes et effectué planification du ministère a des politiques et de la de la nouvelle loi. La Direction ont joué un rôle dans le dépôt Lednibe des services de sontieu.

babier en un système la conversion des dossiers sur acceder plus facilement grace a exacts et que le public puisse y. dossiers publics soient plus par le ministère pour les les renseignements conservés deux objectifs: veiller à ce que de l'administration. Cette loi a entre les unités des politiques et necessité une collaboration relatifs aux entreprises, a concernant les renseignements siol sab insilibom 8891

informatisé. conts de l'année, soit la Loi de

Bon nombre des sections de

bigns ou les prix. de tout changement dans les qu'un avis dans de brefs délais coûts qui y sont reliés, ainsi offerts par les agences et aux relatifs à tous les services complète des renseignements rénovés, une divulgation nouveaux hôtels et des hôtels l'inspection obligatoire des résulté, mentionnons changements qui en ont voyages. Parmi les de 1988 sur les agences de règlements en vertu de la Loi facilité l'amélioration des l'administration a également ap te seupifiida seb setinu

L'importante interaction des la nouvelle loi. et aux Ontariennes au sujet de renseignements aux Ontariens communications a fourni des Direction des services des informatique à utiliser. La au choix du système important rôle en ce qui a traît l'information a joué un Division de la technologie de

aux défis de demain stratègiques pour faire face Favorise les actions



inspections menées au hasard Au cours de 1989-1990, les chaque année en Ontario. réglementés qu'ils vendent qualité des millions d'articles à assurer la sûreté et la bonne et les importateurs, et les incite étroitement avec les fabricants Le ministère collabore

exportant leurs produits vers

cent depuis deux ans. De ce

nombre, on compte une majorité

a augmenté de plus de 35 pour de rénovateurs et de fabricants

rembourrès de façon artisanale,

rénove des meubles ou d'autres

la vente dans la province ou articles rembourrés destinés à

de fabricants outre-mer

fabriquant des articles Le nombre de personnes

appropriée à ses produits.

et fixer l'étiquette blanche s'inscrire auprès de la Direction

articles rembourrés doit

protecteur pour les joueurs de médical et à l'équipement des canapés, à l'équipement en peluche, des édredons et Ces produits vont des oursons vente de produits rembourrés protéger le public contre la rembourrés est chargée de

avec des matériaux qui ne sont

Quiconque fabrique des

роскеу. pas propres ou qui sont usagés.

La Direction des articles rembourrès

### Direction des articles

Sous-ministre adjoint:

Directeur, appareils G.H. Mills

M. A. Fitzpatrick

R. H. Clendining

: səlqitsndmoo

T. G. Smith

de levage:

G. Grodecki

Directeur, articles rembourrés:

appareils sous pression:

Directeur, sécurité des

Directeur, sécurité des

889

4 284

2 738

06.-68.

**GUELQUES CHIFFRES:** dollars. valeur de plus de 30 millions de réétiquetage de produits d'une l'industrie ont entraîné le et les rapports provenant de par les inspecteurs du ministère

d'exploitation Loi sur les mécaniciens Lessence Loi sur la manutention de Loi sur les hydrocarbures appareils de levage Loi sur les ascenseurs et appareils sous pression Loi sur les chaudières et Loi sur les attractions

l'application relève

488

3 903

2870

68,-88,

de la Division

Lois dont

en laboratoire

Articles mis à l'essai

Enregistrements

Inspections

Foi ent les articles rembourrés

réalisations de la Direction au cours de 1989-1990 a été la réalisation d'une étude de faisabilité en collaboration avec 500 clients de l'industrie. Cette étude cherchait à découvrir de étude cherchait à découvrir de mouvelles façons innovatrices

Au cours de l'exercice, le personnel de la Direction a examiné deux projets de loi importants, soit la Loi sur les Loi sur les chaudières et Loi sur les chaudières et appareils sous pression, visant à s'adapter aux innovations à s'adapter aux innovations préorcupations face à préorcupations face à l'environnement et à l'intérêt l'environnement et à l'intérêt accru du public face aux questions touchant la sécurité. L'une des principales

Les höpitaux, écoles, aciéries, usines pétrochimiques, usines pétrochimiques, papereires et centrales de production électrique thermiques et nucléaires utilisent tous des appareils sous pression. La Direction des appareils sous pression assure la sûreté des chaudières et des appareils sous pression, des appareils sous pression, des pryauteries sous pression et de l'équipement de rétrigération, de l'équipement de rétrigération, de d'autres dispositifs utilisés dans d'autres dispositifs utilisés dans ces établissements.

Direction des appareils sous pression

collaborer avec I'Association canadienne de normalisation canadienne de normalisation pour la formulation de codes pour les dispositifs sous traditionnels. Les employés ont aussi travail de l'Ontario, les du Travail de l'Ontario, les principaux organismes de services publics et la Commission de contrôle de

d'améliorer la prestation des programmes de la Direction et d'accroître la sécurité publique, ainsi que de répondre à la demande accrue de services auprès de la Direction. On suprès de la Direction. On s'attlend à ce que les stratégies eliaborées en fonction de cette élaborées en fonction de cette de concert avec l'industrie, d'appliquer des normes plus strictes visant à assurer une strictes visant à assurer une atrictes visant à assurer une de concert avec l'industrie, de concert avec l'industrie.

1 165 1 148
certificats de compétence
renouvelés
9 248 8 321

Mecaniciens d'exploitation certificats de compétence délivrés

772 71 621 71

Soudeurs agréés

(appareils fabriques en série) 151 074 - 105 076

49 395 **51 556** fabriqué en nombre

fabriqué sur demande

**996** 7 769 7

outre-mer 5 Inspections matériel en service

qualité verities 63 82 82 82 6 3 outre-mer 5 3

Programmes d'assurance de la

**673 821** 

Méthodes de soudure étudiées et homologuées

Plans etudiés et homologués
2 621 3 314

**06-68**, 68,-88,

#### **GUELQUES CHIFFRES:**

l'énergie atomique pour encourager la mise en place de normes élevées de sécurité au travail dans l'industrie.

#### **GUELQUES CHIFFRES:**

06,-68, 68,-88,

99

160 6

483

sələnbuq

698

Inspections

15 214

Poursuites

Avis d'infraction signifiés 98

service, postes de ravitaillement Permis d'exploitation (stations-86 49

12 724 13 534 eu bropane et camions-citernes)

neurs (gaz naturel, propane, Furegistrements d'entrepre-

nazout et

broduits du pétrole)

t80 t

q,ojeoqnce) iusbectents de gazoducs et mecaniciens de chaudières et de conduites de propane et gaz, Certificats délivrés (installateurs 3 823

89 L E/ 6tE 14

> l'exercice, le ministère a De meme, au cours de 1989-1990 adoptees au cours de bioximite des gazoducs ont ete l'aménagement de terrains a de fait, des directives regissant gazoducs. En réaction à cet état

> recommandations d'une etude et donnant ainsi suite aux stomisees pour les automobiles, su gaz aux cabines de peinture demande allant des cuisinieres menagers tabriques sur Lapprobation d'appareils et de mise à l'essai organisme agree de certification disduellement confie à un

s'est lancée dans un securité publique, la Direction l'environnement et ameliorer la Pour éviter les dommages à de taisabilité.

de données connexe. scrnellement sur pied une base g esseuce buyes et ou met bosies de ravitaillement sonieus sunes sons les reperage des reservoirs brogramme informatique de enleves. On a mis au point un reservoirs ont ete renovés ou maintenant, des milliers de bresque acheve, Jusqu'a usage prive, programme qui est des reservoirs destinès à un esseuce sontetrains, y compris Lensemble des reservoirs a brogramme de refection de

> rs csmpagne de technologiques rapides. adaptées aux changements l'élaboration de normes

travail. propane. Cette vidéocassette securité des barbecues au faisant la promotion de la collaboration de l'industrie a la notamment grace a la remporte un vir succes, Direction au cours de l'année a seusipilisation menée par la

l'entreposage, la manutention et de la preparation du code sur Au cours de l'année, en vue la Commission des accidents du est disponible par l'entremise de réalisation d'une videocassette

one augmentation marquee circulation en Ontario. au gaz naturel actuellement en au détail et 6 000 véhicules mus de ravitaillement de gaz naturel quectes ant environ 10 postes auront des repercussions nouveaux code et reglements vehicules automobiles. Ces comme carburant pour les securifaires du gaz naturel manutention et à l'utilisation directives ayant trait a la Direction a mis de l'avant des comprime et des reglements, la l'utilisation du gaz naturel

airnes a proximite des empletement sur les terrains dernieres annees, a entrainé un construction au cours des couun bat le sectent de la vacants, intilee par le "boom" dans l'aménagèment de terrains

attractions exploitées en Ontario pour une deuxième année consécutive, soit depuis qu'on lui a confié cette responsabilité auparavant assumée par les municipalités. La Direction s'attend à jouer un rôle important dans l'établissement de normes internationales sur la sûreté des attractions.

#### **ONEFONES CHILLEBES:**

06,-68, 68-88,

Enquêtes 528 427 Enregistrement de dessins de nouvelles installations

1 457 221

Inspections de nouvelles installations

1 186 5 023

Inspections périodiques

**864 4** 794 01

8 203 **e 616** 

#### Direction de la sécurité des combustibles

La Direction de la sécurité des combustibles cherche à assurer l'utilisation sécuritaire des hydrocarbures (gaz naturel, hydrocarbures (gaz naturel, anazout, propane et essence) et le l'équipement connexe dans la province. Pour s'acquitter de cette tâche, les employés de la Direction procèdent principalement à des mapagnes de la principalement à des sensibilisation du public et

avril 1990, tous les ascenseurs pouvant atteindre une survitesse d'ascension doivent aussi en être munis. Un groupe de travail sur la

sécurité des ascenseurs a aussi été mis sur pied au cours du dernier exercice en réponse à des préoccupations suscitées par deux accidents survenus à Dutawa à la suite d'erreurs humaines. La mise en oeuvre des recommandations du groupe de travail est en cours. À compter du 1er avril 1990,

les amendes maximales prévues en vertu de la Loi sur les ascenseurs et appareils de levage passeront de 10 000 \$ à 000 \$ pour les particuliers et de 25 000 \$ pour les perfonnes morales, dans le but de prévenir de tels accidents à l'avenir.

à l'avenir.

Le ministère prend
actuellement des mesures pour
augmenter le nombre
d'inspecteurs d'ascenseurs
autorisés à son service. Il
envisage d'embaucher trois
inspecteurs stagiaires provenant
de collèges communautaires
dans le cadre d'un programme
de formation réparti sur trois
ans. Trois stagiaires
surs. Trois stagiaires
engagés en avril 1991. De plus,
engagés en avril 1991. De plus,
engagés en avril 1991. De plus,

Le ministère a réglementé les

technique de la Direction.

internes pour le personnel

brogrammes de formation

on conçoit actuellement des

#### appareils de levage Parmi les responsabilités de la

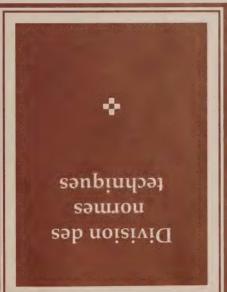
Direction des

Direction des appareils de l'evage, mentionnons l'inspection des accenseurs, des escaliers roulants, des monte-matériaux, des remonte-pentes, des karts, des attractions et des dispositifs connexes en vue de s'assurer connexes en vue de s'assurer muils sont conformes aux normes de sûreté.

Le nombre élevé de tours commerciales et résidentielles qui ont été construites en Ontario a entraîné une augmentation du nombre d'inspections menées par la Direction et la délivrance de permis pour plus de 2 000 nouveaux appareils de levage au cours du dernier exercice, soit une augmentation de plus de 50 pour cent sur deux deux de 50 pour cent sur deux

dils.

A la suite d'un accident tragique survenu en 1987 sur le chantier de construction de l'édifice à bureaux Scotia Plaza à Toronto, la Direction a travaillé de concert avec l'industrie afin de mettre au point des codes techniques régissant les techniques régissant les techniques régissant les vitesse d'ascension dans les ascenseurs et les accenseurs et les accenseurs et les sont munis d'un dispositif de monte-matériaux. Depuis mai sont munis d'un dispositif de sont munis d'un dispositif de contrôle et, à compter du 1er contrôle et, à compter du 1er



manutention et de livraison de gaz naturel comme carburant pour les véhicules automobiles. En collaboration avec des organismes et l'industrie du et l'industrie du

Division prépare

actuellement un code sur l'entreposage, la manutention et l'utilisation du gaz naturel comprimé. On et de lois visant à contrôler cette façon de plus en plus répandue d'utiliser le gaz naturel.

réglementation efficace des véhicules mus au gaz naturel dans la province, on a recommandé que soient rendus obligatoires l'enregistrement des véhicules, l'obtention d'un permis, la certification et l'autorisation des entrepreneurs et des particuliers, de même et des particuliers, de même que des installations et de l'équipement liés aux combustibles.

renseignements pertinents. La Division établit et révise

Division. champs de compétence de la dispositifs s'inscrivant dans les biens, de services ou de l'entretien et l'utilisation de l'installation, l'exploitation, dans la fabrication, la fourniture, et des commerçants oeuvrant l'enregistrement des entreprises délivrance de permis et à certification, à l'inspection, à la quatre directions procèdent à la d'entreprises et d'industries. Les activités de plusieurs types sûreté et réglemente les un grand nombre de normes de

Pour donner suite à l'engagement du ministère de mettre de l'avant certaines des normes de súreité les plus strictes dans le monde, la Division a proposé l'application d'un code et de règlements visant la protection du public en mâtière d'entreposage, de matière d'entreposage, de

Établit des normes pour assurer la sécurité publique en Ontario

Au cours de l'exercice, la Division des normes techniques du ministère a entrepris l'élaboration de projets innovateurs en vue de mieux assurer la sécurité publique dans les années à venir Pour la Division, cette démarche comprend le

démarche comprend le repérage et l'analyse des questions liées à la sécurité publique à l'intérieur de ses champs de compétence : sécurité des combustibles, des appareils sous pression, des appareils de levage et des articles rembourrés.

Le personnel de la Division installations qu'elle réglemente. que présentent les dispositifs et repérage des dangers potentiels matière de surveillance et de l'efficacité de la Division en l'ingénierie et accroîtra ainsi relatives à l'inspection et à système traitera les données informatisées. Le nouveau bsr une base de données classement manuel d'imprimés remplacera son système de projets les plus importants. Elle mettra en oeuvre l'un de ses prochaines années, la Division

s'active à adapter le nouveau système aux besoins particuliers de chaque secteur en liant les meilleures facilité d'usage des ordinateurs pour la récupération et les renvois croisés de

scies Loi sur l'enregistrement des mobilières Loi de 1989 sur les sûretés sociétés en nom collectif Loi sur l'enregistrement des collectif Loi sur les sociétés en nom Loi sur le mariage commandite Loi sur les sociétés en droits immobiliers Loi sur l'enregistrement des Loi portant réforme de extraprovinciales bersonnes morales Loi de 1984 sur les morales exigés des personnes

Loi sur les renseignements

Loi sur les statistiques de l'état eutreposeurs des réparateurs et des Loi de 1989 sur les privilèges l'enregistrement immobilier

C. LaChapelle

D. S. Nagel

D. H. Georgas

C. D. Kirsh

: neilidommi

R. A. Logan

système SIF:

A. F. Daniels

Registraire générale adjointe:

Directrice, compagnies:

des suretés mobilières:

Directrice, enregistrement

Directrice, enregistrement

Directeur administratif,

Sous-ministre adjoint:

143 000 138 000 Naissances enregistrées 000 64 000 08 Mariages enregistrés 2 000 0009 Recherches généalogiques 000 819 234 000 Documents délivrés 06,-68, 68,-88, **ONELQUES CHIFFRES:** Amérique du Nord.

de la Division: l'application relève Lois dont

Letat civil les plus avances en

de collecte de statistiques sur

Bureau devienne sur le plan

l'installation d'une technologie

son déménagement à Thunder

général a continué de préparer

Le Bureau du registraire

l'après-guerre deviennent

emplacement pour que le

arrangements pour obtenir

de pointe au nouvel

Bay. On a pris des

eux-mêmes parents.

technologique, l'un des centres

Loi sur les personnes morales Loi sur les condominiums changement de nom Loi de 1986 sur le de propriété immobilière Loi sur la certification des titres

Loi de 1982 sur les sociétés Loi sur le bornage

par actions

services offerts à la clientèle, on Pour améliorer davantage les institutions financières. collaboration avec d'importantes une période de six mois, en devrait être mis en oeuvre pour

a mis un terminal et une privés et publics était à l'étude projet impliquant les secteurs industrie. A la fin de l'année, le

recherche et obtenir les ainsi effectuer leur propre Toronto. Les clients peuvent d'enregistrement central a clients au bureau imprimante à la disposition des

possibilité d'installer des imprime. La Direction étudie la renseignements demandés sur

terminaux et des imprimantes

bureaux régionaux, par exemple

semblables dans ses principaux

Enregistrements

Recherches

Bureau du

1 614 816 1 736 006

898 998

En 1989, les Ontariens et

registraire général

810 498

06,-68, 68,-88

#### **ONELQUES CHIFFRES:**

commencé à veiller à

mobilières.

l'entreposage des sûretés sur la réparation et loi révisant en profondeur la loi qes eutreposeurs, une nouvelle privilèges des réparateurs et l'application de la Loi sur les

nombre d'entants de Cela témoigne du fait que bon deuxième année consécutive. accru de 5 000 pour une naissances enregistrées s'est dnoidne le nombre des aucune tendance marquée;

Les statistiques ne révélent programme de décentralisation. immobilier dans le cadre de ce 11 bureaux d'enregistrement compter sur l'aide d'un total de Belleville. On peut maintenant Hamilton, North Bay et Thunder Bay, Oshawa, d'enregistrement immobilier de demande dans les bureaux distribution de tormules de mariage et de décès, grâce à la certificats de naissance, de sûretés mobilières ont pris effet facilité à se procurer des importantes à la Loi sur les Ontariennes ont eu plus de

octobre 1989, la Direction a l'enregistrement. En outre, le 10 des exigences ayant trait à consommateurs et l'allègement mesures visant la protection des mentionnons l'amélioration des changements importants, élaboré des plans pour accroître existantes. Parmi les autres touchant l'interprétation des lois d'enregistrement des sûretés une série de modifications et associations et on a adopte Thunder Bay ont été reliés au constituées par les compagnies l'enregistrement des sûretés d'enregistrement de Chatham, on a abrogé la Loi sur en une loi-cadre. Pour ce faire, sûretés mobilières a été intégré l'information et à améliorer les législation provinciale sur les la nouvelle loi, l'ensemble de la mise en oeuvre de sa stratégie le 10 octobre 1989. En vertu de Cette direction a poursuivi la

Des modifications

à London et Ottawa.

du temps. Un projet pilote permettra aux clients de gagner capacité de recherche accrue direct. Une fois en place, cette ses clients d'y avoir un accès pase de données et permettre à la capacité de recherche de sa

mobilières. La Direction a

système informatisé

Sudbury, Kingston et

clients. Les bureaux

Direction de

portant réforme de

du gouvernement.

développement de cette

servir de catalyseur pour le

Ontario. Le projet FIEF compte

section II.

services qu'elle offre à ses

visant à faciliter l'accès à

süretés mobilières

l'enregistrement immobilier,

4861 eb iod al suos engiseb

2,800 à Chatham et étaient

Toronto; 38,000 à London et

informatisé totalisent 73,000

Les enregistrements de

dans la région métropolitaine de

propriétés convertis au systeme

l'enregistrement des

Au sein de cette direction, on s'est donné pour objectif principal l'amélioration des services aux consommateurs et on a réalisé cet objectif en partie grâce à la modernisation et à l'informatisation de 65 bureaux d'enregistrement immobilier d'enregistrement immobilier

#### Direction de l'enregistrement immobilier

91 000 111 000

1101

Recherches dans les dossiers sur les entreprises non constituées en personnes morales

341 000 392 000

Recherches dans les dossiers sur les compagnies

121 000 124 000

Mouvelles sociétés en nom collectif, entreprises à propriétaire unique et noms commerciaux enregistrés

000 89 000 09

constituées morales

Nouvelles entreprises constituées en personnes

000 112 000 999

Sociétés en nom collectif, entreprises à propriétaire unique et noms commerciaux enregistrés

S 000 3 000

Sociétés etrangères incluses

**06,-68**, 68,-88,

ONETONES CHIEFRES:

La moitie des 24 bureaux désignés offrent maintenant des services offrent maintenant des services billingues, le reste de services en français. Les services à guichet unique mis en place dans bon nombre de bureaux ont permis aux clients de ces bureaux d'enregistrer leurs sûretés mobilières et de leurs sûretés mobilières et de compagnies et le Bureau des compagnies et le Bureau de compagnies et le Bureau du registraire général sous un seul registraire général sous un seul

d'applications d'applications d'applications micro-informatiques telles que le traitement des brefs d'exécution et le système de "Day Book and Receiving Sheets" (DBFR), a continué d'être prioritaire parmi les efforts de la Direction pour faciliter l'accès direct aux dossiers d'enregistrement immobilier. Vingt-cinq bureaux ont exploité le système et 30 ont utilisé le système et 30 ont utilisé le système

dans la province. Six bureaux ont procédé à l'enregistrement de titres fonciers sur ordinateur pour au moins une partie des propriétés situées dans leur division administrative.

moderniser le système informatisé d'enregistrement immobilier, la Direction a cherché à s'associer au secteur privé pour former une entreprise à risques partagés et développer une industrie informatisée des bureaux d'enregistrement immobilier en

Dans ses efforts pour immobiliers, plus recente. sur l'enregistrement des droits eté simplifié en vertu de la Loi L'enregistrement immobilier a l'enregistrement des actes. l'ancienne L'oi sur le système prévu en vertu de actuellement enregistrées selon d'unitès toncières sont titres tonciers. Bon nombre nuidne q'enregistrement des etait converti à un système d'enregistrement de London des unités toncières du bureau l'enregistrement de l'ensemble brocessus d'informatisation,

Les systèmes informatisés dans le domaine foncier (SIF) sont devenus une partie infégrante de la Direction de l'enregistrement immobilier, alors que le système FIEF d'enregistrement foncier) était d'enregistrement foncier) était d'enregistrement immobilier d'enregistrement immobilier d'ans la province.

Les systèmes informatisés dans le domaine foncier



séminaires, a rencontré des groupes de cilents de façon régulière et a lancé une nouvelle publication, le Guide à l'intention des fondateurs d'associations, De plus, on a mis en place le mis en place le

Système

nouveau

d'information sur les entreprises de l'Ontario (SINEO).
L'informatisation des procédés et des bases de données de la service et offrira un meilleur accès à l'information sur les 1,8 million d'entreprises million d'entreprises en système se fera en plusieurs phases. On prévoit que la pramière de ces phases sera en fonction en 1991.
La nouvelle Loi sur les noms commerciaux a été présentée à commerciaux a été présentée à commerciaux a été présentée à

Ca nouvelle Loi sur les nonns commerciaux à été présentée à l'Assemblée législative au cours de l'exercice. Cette loi remplace les mesures législatives périmées régissant l'adoption et commerciaux dans tous les secteurs de l'activité

à propriétaire unique et des sociétés en nom collectif. Elle constitue en personnes morales les entreprises et les organismes sans but lucratif; elle délivre des permis aux sociétés étrangères et donne sociétés aux dossiers publics sur accès aux dossiers publics sur

ces entreprises déposés dans

ses priceaux.

de la Direction a pris part à des prevus par la loi, le personnel les exigences et les services mieux renseigner les clients sur rationalisé ses méthodes. Pour prestation de services et a modifié ses systèmes de croissante, la Direction a Pour répondre à la demande augmenté de sept pour cent. d'information du public ont permis et aux demandes morale, à la délivrance de la constitution en personne ayant trait à l'enregistrement, à 1989-1990, les transactions Au cours de l'exercice

Assure la protection du marché ontarien par l'enregistrement des entreprises et de la propriété

On peut constater, dans toutes les activités de la Division de l'enregistrement, les efforts déployés pour atteindre les objectifs du ministère quant à la mise sur pied d'un partenariat consommateurs et les consommateurs et les des services à l'amélioration des services à la clientèle.

sanbipuni la Direction des services Bureau du registraire général et des sûretés mobilières, le Direction de l'enregistrement l'enregistrement immobilier, la compagnies, la Direction de Division: la Direction des directions qui composent la dans chacune des cinq donné des résultats visibles Les initiatives en ce sens ont programmes et les politiques. administratif, où l'on élabore les desservant le public et au palier fois dans les bureaux clientèle s'est concrétisée à la l'amélioration des services à la

## Direction des compagnies

En 1989-1990, la Direction des compagnies a concentré ses efforts dans trois grands secteurs: les services à la informatisés et la modification des mesures législatives. La Direction procède à la mesures législatives. La l'enregistrement des entréprises l'enregistrement des entréprises l'enregistrement des entréprises l'enregistrement des entréprises

Loi sur les huissiers Loi sur le contrôle des sports (YOntario (contrôle seulement) : noisivid al 9b des logements neuts de l'application relève Loi sur le régime de garanties Lois dont Loi sur les agences de voyages Loi sur les cinèmas Article 190 du Code criminel et le 31 mars 1990. comprise entre le 1 er avril 1989 d'habitation la vente d'ensembles été prononcée durant la période Loi sur la taçon de présenter Aucune condamnation n'a et immobilier déposées contre elles. Loi sur le courtage commercial taçon positive aux plaintes brépayés les entreprises ont réagi de Loi de 1988 sur les services (8) de la Loi. Dans tous les cas; tunèraires conformément au paragraphe 5 Loi sur les prearrangements réponse à la demande bériodiques rapports comprenaient tous une livres brochés et de nature discriminatoire. Les sept Loi sur les distributeurs de contenant des clauses de de véhicules automobiles une lettre d'attestation Loi de 1988 sur les réparations d'achat, une lettre de crédit et de véhicules automobiles appels d'offres, des ordres Loi sur les commerçants rapports de demandes pour des pompes funèbres Le ministère a reçu sept Loi sur les services de d'application de la Loi. commerce discriminatoires concernant le champ Loi sur les pratiques de des éclaircissements recouvrement semblaient en général porter sur Loi sur les agents de été reçues. Ces dernières concernant le consommateur renseignements ont toutefois

Loi sur les renseignements

Loi sur les pratiques de commerce
Loi sur les cimetières
Loi sur les agences de recouvrement
Loi sur les condominiums
Loi sur les protection du consommateur
consommateur

dnejdnes gemandes de

**Direct sux di** J. S. C

Directeur, normes relatives sux divertissements publics:

Directeur intérimaire, services au consommateur : W. J. Baxter (9/89 - 7/90)

entreprises : D. B. Brown

Directeur, réglementation des entreprises :

Sous-ministre adjointe: W. E. Steinkrauss

détournements de fonds. administrés, ou à des bienfaisance ont été

#### Salles de cinéma

La Commission de contrôle vidéo de la province. vente ou de location de bandes consulter dans les pointes de bandes vidéo, que le public peut répertoire de classification des La Section publie aussi un pour l'équipement de projection. aux projectionnistes, ainsi que distributeurs de bandes vidéo et films, aux détaillants et de cinéma, aux distributeurs de délivré 6 611 permis aux salles de l'exercice, la Section a Loi sur les cinémas. Au cours de sûreté, conformément à la province respectent les normes que les salles de cinéma de la des inspections pour voir à ce délivre des permis et procède à La Section des salles de cinéma

des coupures. Quatre pour cent de trois pour cent ont dû subir Commission cette année, moins visionnés par les membres de la 2 035 films et bandes vidéo du Commerce. Parmi les ministre de la Consommation et l'Ontario par l'entremise du a l'Assemblée législative de Commission rend des comptes membres nommés par décret, la cinémas. Formée de 26 conformément à la Loi sur les des films et de bandes vidéo, est chargée de la classification cinématographique de l'Ontario

des films et bandès vidéo ont

I accompagnement d'un adulte pour cent exigeaient (Surveillance parentale), 30 l'autorisation des parents 34 pour cent necessitaient pour toute la famille (Pour tous), opteun le cote de présentation

cysdne tilm, de même qu'un sommaires préparés pour on compte des rapports demandés au cours de l'année, Parmi les renseignements par le public et les distributeurs. bent etre consultée librement aux décisions de la Commission Toute l'information relative adultes (Réservé aux adultes). pour cent étaient réservés aux (Accompagnement adulte) et 32:

la Commission. visionné des films au bureau de étudiants et autres visiteurs ont 110 représentants des médias, appliqué en Ontario. Plus de de classification des films dépliant expliquant le système

#### de l'Ontario des logements neufs Régime de garanties

Le Régime assure les de certaines limites; iogements neufs, sous réserve reperes dans tous les ces derniers contre les défauts des consommateurs et protège but lucratif, couvre les dépôts organisme independant sans nu ,ontario, logements neuts de l'Ontario, un Le Régime de garanties des

logements neuts contre les

effectué au cours de l'année. traitement des demandes a été examen de la couverture et du vices de construction. Un et jusqu'à 50 000 \$ pour les jusqu'à 20 000 \$ par logement relative aux dépôts peut aller pendant cinq ans. La protection de construction majeurs contre des dommages ou vices sous-sols pendant deux ans et les infiltrations d'eau dans les matériaux pendant un an, contre défauts de main-d'oeuvre et de

#### discriminatoires de commerce Loi sur les pratiques

Rapport du directeur

Elle prévoit des ordonnances geographique. d'origine, le sexe ou la situation nationalité, l'ascendance, le lieu race, la croyance, la couleur, la de discrimination fondée sur la monde des affaires, toute forme pour objet de prévenir, dans le commerce discriminatoires a La Loi sur les pratiques de

enregistrée entre le 1 er avril conformité volontaire n'a été Aucune assurance de ordonnances et assurances. l'application de ces de conformité volontaire et de conformité, des assurances

été déposée au 31 mars 1990, Bien qu'aucune plainte n'ait et de s'abstenir n'a été émise. anchue ordonnance de cesser 1989 et le 31 mars 1990, et

loteries-tombolas et des bingos billets à tenètres, des Monte-Carlo, des ventes de bermis pour des soirées réglementation et délivre des municipalités, le bureau voit à la collaboration avec les communautaire. En améliorations de nature oeuvres de bientaisance et les levêes de fonds pour des en tacilitant le succès des chances de gain équitables, tout oenvres sociales, alent des levées de fonds pour des en Ontario, dans le cadre de participent à des jeux de hasard ce dne tous les Joueurs qui Le bureau des loteries veille à

#### Loteries

Au cours de l'exercice 1989-1990, le Bureau a délivré des permis pour la tenue de six programmes de boxe (dont un qui a été annulé) et de 47 programmes de lutte.

la Ecorsia de Sonnico des Sports.
Il délivre des licences aux juges,
aux arbitres, aux
chronomètreurs et aux
médecins, ainsi qu'aux lutteurs
et aux boxeurs, dans le but
d'assurer la sécurité des
participants et l'intégrité du sport.

Le Bureau du commissaire aux sports professionnels veille à l'application des règlements de la Loi sur le contrôle des sports. Il délivre des licences aux juges,

Bureau du commissaire aux sports professionnels

mené des consultations auprès des représentants de l'industrie. Ces dernières ont atteint un point culminant en février 1990, lors de la diffusion d'un

cette situation, le ministère a imposé un moratoire sur la délivrance de permis pour la tenue de bingos dans les commerciales. Cette mesure temporaire, qui est toujours en vigueur, vise à restreindre la prolifération des salles de bingo commerciales jusqu'à ce que la loi régissant le secteur commercial soit adoptée.

L'an dernier, pour remédier à des comptes. gouvernement ni a lui rendre optenir de permis du sectent n'a toutefois pas à oeuvres de bientaisance. Ce les jeux de hasard pour des exerce une influence accrue sur qui croît rapidement et qui merci d'un secteur commercial bienfaisance de l'Ontario à la milliers d'organismes de réalités. Cela a laissé des repondent plus aux nouvelles 1970, les règlements ne oeuvres de bienfaisance en de jeux de hasard pour des commencé à permettre la tenue marché depuis que l'on a importants survenus sur le

organisés par des organismes religieux et de bienfaisance, des foires agricoles et des carnavals. En raison des changements

d'application des lois sur les loteries, créée en 1986 et renforcée de façon importante en 1989, a jusqu'à maintenant traité plus de 82 cas liés à la façon dont des jeux de hasard pour des oeuvres de

bureau des lotenes a délivré plus de 4 100 permis. De ce nombre, 1 596 se rapportaient à des bingos, 758 à des soirées de Monte-Carlo, 722 à des loteries-tombolas et 661 à la sussi délivré 166 autres permis pour des foires et des pour des foires et des permis pour des foires et des bienfaisance ont rapporté plus de 800 millions de dollars en Dontario au cours de l'exercice. La section d'enquête et La section d'enquête et

Au cours de l'exercice, le (.0991 niul 7S l'Assemblée législative le deposée en première lecture à aux jeux de hasard a été (La Loi sur les services relatifs régissant les jeux de hasard. creation d'une commission honoraires, de même qu'à la travailleurs rémunérés et aux peuefices et de dépenses, aux l'admissibilité, aux niveaux de ayant trait, entre autres, à aussi à l'avant des propositions commercial, mais il mettait reglementer le secteur l'intention du gouvernement de Ce document traduisait auprès des groupes concernés. document de consultation

• Un consommateur avait signé de 13 000 \$ E.U. pontsement intégral de plus mateur a obtenu un remconsommateurs, le consoman bureau des services aux

conférences sur les questions public en donnant des mission de sensibilisation du aide le ministère dans sa re bersonnel des bureaux mesures législatives existantes. d'assurer le respect des entreprises réglementées afin

rs biupart des plaintes d'intèret communautaires et aux

.0661-6861 100 conferences au cours de participé à environ medias. Le personnel a aux etudiants, aux groupes touchant les consommateurs

: səjdwəxə consommateurs. Voici quelques de 1,2 million de dollars pour les qes qeqowwsdeweuts qe bins de 14 000 plaintes et obtenu consommateurs ont traité plus les bureaux des services aux voyages. Au cours de l'exercice, aux achats de voitures et aux aux rénovations des maisons, consommateurs avaient trait qebosees bar les

ages et le grossiste ont tour a fait affaire avec un inscrite en Ontario, qui à son avec une agence de voyages des réservations de voyage • Un consommateur avait fait

voyage. Grâce à la médiation au consommateur le cout du d'abord retuse de rembourser eté annulé. L'agence de voysous séquestre et le voyage a treprise américaine a été mise grossiste aux Etats-Unis. L'en-

> Le ministère a reçu un certain consommateurs. des enquêtes sur les d'enquêtes ou de plaintes des

contre lui. out par la suite ete portes d'accusation de fraude et de vol commerce, et plusieurs chets qe ja Loi sur les pratiques de l'exploitant de l'école en vertu s'abstenir a été rendue contre ordonnance de cesser et de promis. Après enquête, une emplois ni les ordinateurs fournissait pas les cours, les ils s'étaient inscrits ne leur Lecole d'informatique a laquelle d'étudiants soutenant que nombre de plaintes de la part

bermis. activités sans posseder de er bont avoir exercé des adéquates en matière de fiducie omis de prendre les dispositions montant de 16 200 \$ pour avoir bayer des amendes d'un la societe ont été condamnés à revoquee. L'agent immobilier et charte de la société avait été vigueur depuis 1986 et que la immobilier n'etait plus en découvert que le permis d'agent cuarges de l'attaire ont Burlington. Les enquêteurs agent immobilier de la région de nu consommateur contre un anite d'une plainte déposée par On a ouvert une enquête à la

piaintes des consommateurs et soccube an traitement des services aux consommateurs, DIRECTION, SOIT les bureaux des rignite section de la

#### publics divertissements relatives aux Direction des normes 843 053 2 sommes restituées Total des amendes et des Accusations portées 289

Dossiers fermés

Dossiers ouverts

sommateur.

ONEFONES CHILLERES:

10 000 \$ versée par le con-

s pu recuperer la somme de

services aux consommateurs

l'agent a retusé de lui remettre

sommateur n'a pas pu obtenir

a Lagent immobilier. Le con-

a versé un dépôt de 10 000 \$

l'obtention de financement, et

d'une maison, conditionnel à

un contrat d'achat et de vente

le depot. Le bureau des

le financement désiré et

Enquêtes:

909

199

06,-68,

loteries et des salles de cinéma. sports professionnels, des phieaux du commissaire aux bermis et d'administration des tonctions de delivrance de La Direction intègre les

renseignements concernant les consommateurs tous les exide dne soieut divulgués aux relativement a la publicite et etablit egalement des normes leur ont pas été tournis. La Loi l'avance des services qui ne cousommateurs du ont payé à bont dedommager les crée un fonds d'indemnisation de voyages dans la province et entreprises offizint des services ministère, de toutes les exige l'inscription, auprès du voyages en Ontario. Cette loi achetent des services de des consommateurs qui le ministère assure la protection roi sur les agences de voyages, En veillant à l'application de la

voyages Loi sur les agences de

on bublic Demandes de renseignements

Ordonnances de conformité

des consommateurs . . . 450 Plaintes reçues

650 75. . . . courtiers inscrits Agents immobiliers et

06,-68,

#### **ONELOUES CHIFFRES:**

remplir.

pour les rendre plus faciles à langage plus clair et plus simple en les rédigeant dans un nombre des formules utilisées exemple, on a simplifié bon le service à la clientèle. Par

au Fonds si l'agent de voyages une demande d'indemnisation remboursés peuvent présenter lesqueis ils n'ont pu être dn,ije u,out bas teçus ou pour bayé des services de voyages

res cousommatents dni out l'entreprise. quuicnites ebronvees par d'une faillite ou d'autres u,out bas beneficie en raison des services de voyages dont ils consommateurs du ont payé l'industrie et indemnise les l'Ontario est financé par l'industrie du tourisme de Le Fonds d'indemnisation de

#### *<u>amsinuot</u>* ub einsubni'l eb Fonds d'indemnisation

ministere. etalent inscrites auprès du dans le domaine des voyages 3 000 entreprises spécialisées l'exercice, plus de renseignements et, à la fin de 3 600 demandes de edalement repondu a bar ces entreprises. Le bureau a dispositions de la Loi proposées initiatives de conformité aux des voyages et étudié les spécialisées dans le domaine d'entreprises ontariennes 4 200 analyses financières de l'exercice près de registraire a effectué au cours consommateurs, le bureau du globale sur la protection des

Dans le cadre d'une directive voyages.

1989-1990 a la suite faites par la section au cours de représentatifs des découvertes exemples qui suivent sont d'application de la Division. Les secteurs du champ dni tonchalent presque tous les effectué plus de 500 enquêtes de l'application des lois a

La section des enquêtes et et I hunder Bay. Peterborough, Ottawa, Sudbury windsor, London, Hamilton, derniers sont situés à Toronto, aux consommateurs. Ces lois et les bureaux des services enquêtes et de l'application des deux sections : la section des La Direction est composée de

#### consommateurs services aux Direction des

gouverneur en conseil. nommé par le lieutenantconseil d'administration est agit à titre de fiduciaire, et le nue combaguie de fiducie dui Le Fonds est administré par

1 000 000 L précédent, qui atteignait plus de montant verse l'exercice importante par rapport au représente une baisse consommateurs, ce qui ont été versés aux s'élevant au total à 343 100 \$ balements d'indemnisation

səp '0661-6861 u3 dûment inscrit: avec qui ils ont fait affaire est

### de l'Ontario véhicules automobiles d'arbitrage pour les Programme

importateurs de véhicules unique entre les fabricants et les programme de coopération 1'Ontario (PAVAO) est un les véhicules automobiles de Le Programme d'arbitrage pour

En 1989-1990, le PAVAG a

par l'intermédiaire de l'Institut tabricants établis au Canada et commerciale pour ce qui est des des bureaux d'éthique 271 dossiers par l'intermédiaire renseignements et a réglé reçu 2 043 demandes de de défectuosités des véhicules. régler les différends en matière qui a été créé pour arbitrer et consommateurs et le ministère, automobiles, les

effectué sur une période de programme qui avait été rapport d'examen du septembre 1989, on a publié un les réparations effectuées. En 84 cas, le remboursement pour dans quatre cas, et dans remplacement de véhicules véhicules dans 26 cas, le on a ordonné le rachat de en taveur des consommateurs; des règlements rendus ont été Soixante-quinze pour cent

véhicules importés.

cause des tabricants de

pour les différends mettant en

des arbitres du Canada Inc.

deux ans.

la province se sont inscrits en 62 distributeurs de livres Au cours de l'exercice, beriodiques prochès et de distributeurs de livres Loi sur les

canadienne. exigences quant à la propriété d'inscription comprennent des vertu de cette loi. Les critères brochés et de périodiques dans

mises en oeuvre pour améliorer de nouvelles initiatives ont été secteurs d'activité du ministère, Comme dans tous les autres

d'inscription.

nombre de demandes

entraîné la stabilisation du

activités sur le marché ont

donnée avant l'inscription

de l'exercice, les effets des

l'emprunt. Le nombre de

des coûts plus élevés de

la réticence des acheteurs et

dans ce domaine en raison de

I oronto connaissait une baisse

1989-1990, tandis que la région

soutenues dans la province en

De façon générale, les activités

du marché immobilier ont été

immobilier

commercial et

Loi sur le courtage

de la communauté urbaine de

Au cours du dernier trimestre

chiffre record durant l'exercice.

personnes inscrites a atteint un

cumulés au ralentissement des

changements dans la formation

23 000 demandes de également répondu à plus de trompeuse. Le bureau a relativement à la publicité 145 lettres d'avertissement cesser et de s'abstenir ainsi que et a émis neuf ordonnances de ou de révoquer 81 inscriptions registraire a proposé de refuser sensibilisation de l'industrie. Le dans le cadre des initiatives de organisées dans la province

#### véhicules automobiles des commerçants de Fonds d'indemnisation

renseignements.

de voitures d'occasion. l'association des commerçants de l'Ontario et de Toronto et de de commerçants automobiles comptabilité, des associations Jurisprudence et de la Canada, du domaine de la des consommateurs du représentants de l'Association d'administration est composé de province. Le conseil automobiles inscrits de la commerçants de véhicules entièrement assuré par les financement du Fonds est total de 67 907,72 \$. Le d'indemnisation d'un montant Fonds a approuvé 36 demandes Le conseil d'administration du

20 contérences ont été

concernant les véhicules

bougus ant des sujets

automobiles. En outre, plus de

en publiant des communiqués

d'informer les consommateurs

cuarge de l'application de cette

brincipale activité du bureau

commerçants de véhicules

leurs transactions avec les

Veiller à ce que les

279 000 habitations

qui représente environ

plus de 3 200 sociétés

condominiales en Ontario, ce

marché résidentiel. Il existe

communaute urbaine de

qans la région de la

10 000 demandes de

annuellement à plus de

S5 pour cent des ventes sur le

Toronto, ont représenté environ

qui ont surtout été concentrées

les ventes de condominiums,

public. Au cours de l'exercice,

renseignements de la part du

FOI SAL IES

'səllənbivibni

commerçants de

avec equité dans le cadre de

consommateurs soient traités

vehicules automobiles

automobiles continue d'être la

lor. Le ministère a continué

ifinérants. sa reglementation aux vendeurs ministère a continué à appliquer fransactions commerciales, le l'éthique est respectée lors de exemble, pour s'assurer que

cette consultation. apportees à la Loi à la suite de à ce que des révisions soient des consommateurs et de connaître les préoccupations

l'industrie. Le ministère s'attend

re priceau répond

de consultation en vue de pnieau a amorcé un processus d'un examen exhaustif, et le solutions pour toutes les parties ies allectives applicables pour le condominiums. Cette loi énonce responsabilite de la Loi sur les C'est au bureau chargé de

#### condominiums TOI 201 IGS

inexacts. renseignements perimés ou consommateur quant aux énonce l'usage et protège le tournir ces organismes, en renseignements que peuvent brécise le genre de d'évaluation de crédit. Elle tels que les agences

concernant le consommateur

fournisseurs de renseignements

Cette loi régit les organismes

consommateur

renseignements

concernant le

Loi sur les

1989-1990, la Loi a fait l'objet bromoteur à l'acheteur. En endagées dans ce secteur, du cougominimas et prevoit des pon tonctionnement des immobilier qu'incombe la courtage commercial et Lapplication de la Loi sur le

#### consommateur Loi sur la protection du

appliquées en vertu de cette loi.

Les pratiques de recouvrement

nombre s'élève à plus de 1 000.

agents de recouvrement dont le

réglementation de leurs activités

Cette loi prévoit l'inscription des

nue autre taçon de protéger les

des vendeurs, ce qui constituera.

propriétaires de cimetières et

egalement, pour la première

compte 26 millions de dollars.

plus de 150 millions de dollars

protéger les fonds d'entretien

mécanismes de contrôle plus

royale en 1989-1990. Une fois

cimetières a reçu la sanction

La nouvelle Loi sur les

la termeture des cimetières.

proclamée, elle offrira des

d'entretien compte actuellement

serrés qui permettront de mieux

et le fonds de prévoyance

des cimetières. Le fonds

ainsi que des vendeurs et des

recouvrement en Ontario et la

dnejdne 100 agences de

de recouvrement

consommateurs.

tois, l'inscription des

rs nouvelle loi exige

Loi sur les agences

sont clairement définies et

des contrats exécutoires. Par consommation qu'on appelle rypes de contrats de opérations de crédit et certains consommateur réglemente les La Loi sur la protection du

d'indemnisation pour dollars et crée un fonds valeur excédant 260 millions de innéraires prépayés d'une en fiducie pour des services meilleure protection des fonds pompes funèbres, prévoit une IS LOI SUL IES SELVICES de Cette nouvelle loi, qui remplace eu lieu au printemps 1990. etablissements funéraires qui a de services funéraires et les Loi de 1989 sur les directeurs g is proclamation de la nouvelle

Ce transfert a été un prélude industrie. professionnelles de cette commerciales et en Ontario, et régit les pratiques 528 établissements funéraires tunéraires et les 1 400 directeurs de services soient inscrits les plus de de pompes funébres, exige que releve de la Régie des services Cette loi, dont l'application responsabilité de la Division. Santé, est devenue la auparavant du ministère de la funèbres, qui relevait

seduod ep seonies sei ins Sur le plan législatif, la Loi bnplic. eutreprises que pour le grand consulter tant pour les accessible et plus facile à simple, ce qui la rend plus langage plus clair et plus nouvelle loi soit rédigée dans un public et a veille à ce que la formules que doit remplir le simplifié bon nombre des

réglementés, entre autres les oeuvrant dans les secteurs d'enregistrement d'entreprises 100 000 demandes Direction a traité plus de l'exercice 1989-1990, la Division. Au cours de l'application relève de la régies par les lois dont l'enregistrement des entreprises règlementation et de bureaux chargés de la assure la surveillance des réglementation des entreprises La Direction de la entreprises règlementation des Direction de la

automobiles, les agences et les

commerçants de véhicules

d'èvaluation de crédit, les

agents immobiliers et les

cimetières, les huissiers, les

agences de recouvrement, les

vendeurs, les agences

traditionnels. plus des services funéraires services de transfert de base en permis pour la prestation de également la délivrance de les services offerts. Elle prévoit renseignements sur les prix et en exigeant la divulgation des en réglementant les contrats et

davantage les consommateurs La nouvelle loi protégera services funéraires.

payés à l'avance pour des en cas de perte des tonds rembourser les consommateurs

d'inhumation non identifiés et à découvertes d'anciens lieux en ce qui a trait aux egalement de la réglementation existants. Elle s'occupe on la renovation des cimetières cimetières et l'agrandissement Louverture de nouveaux Ontario. Elle approuve mausolees et columbariums en 4 800 cimetières, crématoires, est responsable de plus de réglementation des cimetières rs section du s'occupe de la

#### Loi sur les cimetières

nommès en vertu de la Loi. 150 huissiers privés sont huissiers privés. Plus de plainte ou enquête sur les au nom du registraire, de toute

C'est le shérif qui s'occupe,

approuvee par le ministre. avant que leur nomination soit entrevue aux candidats retenus demandes et fait passer une sélectionne et traite les

Le bureau du registraire l'auteur de la demande. recommande la nomination de service dans le comté, le shérif y a une demande d'un tel exercer le travail d'huissier. S'il shèrit du comté où l'on désire doit présenter une demande au être nommé huissier privé, on nommés par un tribunal. Pour par cette loi et les huissiers nuissiers privés qui sont régis On ne doit pas contondre les

#### Loi sur les huissiers

personnel de la Division a

le service à la clientèle, le

vigueur relativement aux

législatives actuellement en

Jour et simplifiait les mesures

concepts, rentorçait, mettait à

code comprenait de nouveaux

Cette version provisoire du

des pratiques de commerce.

code des consommateurs et

de consultation a donné

sur la protection des

participants l'occasion

d'échanger idées et

consultation a permis

sous-ministre. Cette

consommateurs et

créant un groupe de

associations de membres d'importantes

ébauche de projet de loi, soit le

naissance en juillet 1990 à une

consommateurs. Ce processus

nouvelles mesures législatives

préoccupations et a donné aux

d'entreprises et présidé par la

durant l'exercice précédent en

consultation composé de

d'influencer et d'orienter les

consommateurs.

Toujours en vue d'améliorer

Au cours de l'exercice brovince. bientaisance dans la bar les organismes de pasard organises, sous permis, vente à domicile et les jeux de agences de recouvrement, la voyages, la boxe et la lutte, les agences et les grossistes de des véhicules automobiles, les tels que l'immobilier, l'industrie opérant dans différents secteurs bersonnes et les sociètés directions réglementent les divertissements publics. Ces des normes relatives aux consommateurs et la Direction la Direction des services aux règlementation des entreprises,

directions: la Direction de la Elle est composée de trois l'élaboration de nouvelles lois. commerciales et participe à déroulement des pratiques Division suit également le dans les cas de conflit. La consommateurs, la médiation

plaintes des l'étude des 'səintsubni de certaines réglementation comprend la fonctions, ce qui nombre de remplit un grand commerciales bustiques la Division des consommation, au secteur de la vingt lois reliées Responsable de

les registraires régionaux ont services aux consommateurs et re bersonnel des bureaux de consommateurs et de l'industrie. seb noitsailidisnes

La Division joue également

consommateurs. meilleure protection des important dans l'optique d'une perçue comme un élément très bersonnes concernées a été communication entre toutes les industries spécifiques. La de consommateurs et des le gouvernement, des groupes compris des associations entre étudié diverses stratégies, y prochaine décennie. Elle a seront soulevées dans la face ainsi que sur celles qui nous devons actuellement faire consommateurs auxquelles relatives à la protection des l'accent sur les questions

un rôle très actif dans la sim a noisivid al ,0eet-e8et



de révision des lois entrepris On a donné suite au projet leurs responsabilités. entreprises sur leurs droits et et pour renseigner les consommateurs et les étudiants présentées pour informer les occasions qui se sont et ont tiré avantage des des expositions commerciales participé à des conférences et à

commerciales éthiques de normes et de pratiques Favorise l'établissement

buucibales et de divisions ont les clients; et des équipes ient temps a servit directement gevront consacrer une partie de cadres et les chefs de service lors d'assemblées annuelles; les des orientations stratégiques participeront a l'établissement regulierement; les employès qn bersonnel seront tenues base individuelle; des réunions wempres du personnel sur une temps à la formation des au moins dix pour cent de leur et les cadres devront consacrer bersonnel; les chefs de service bont cuadne membre an perfectionnement professionnel consacrées à la formation et au Jonthèes par année devront être engagements suivants: trois dni comprenait les eu ejaporant un plan d'action lors des reunions d'orientation recommandations tormulees

res cadres supérieurs du perfectionnement professionnel. tormation et au d'avoir davantage acces a la employés ont exprimé leur désir destines au public. En outre, les documents du ministère qui sont tormules et les autres jangage plus clair dans les aux desoins et l'utilisation d'un simples et mieux appropriees mesures législatives plus telles que l'application de meilleur service à la clientèle, méthodes pour fournir un de disposer de nouvelles

ministère ont donné suite aux

annees 1990. moyens de relever les défis des che changeant et lui donner les merce dans le cadre d'un marde la Consommation et du Comremplir le mandat du ministere uorre personnei si nous voulons soin du dévouement continu de tele. En outre, nous aurons be-ELLOUIS SUL 16 SELVICE à là CIIENconcentrer plus clairement ses velles approches pour l'aider à out tourni au ministère de nouet suggestions qui, par la suite, tait ressortir bon nombre d'idees pres du personnel et clients ont Ces discussions entre mem-

brestation des services. les améliorations à apporter à la avec le ministère et d'examiner percevaient leur contact actuel segments de la clientele déterminer comment différents avec ces derniers afin de effectué une série d'entrevues ministère. En février 1990, on a observations des clients du utilisés pour recueillir les marché et entrevues ont été de consultation, études du formation de groupes officiels discussions avec les clients, formelle et informelle; ont été menées de taçon aconbes des principaux clients

été formées pour continuer à trouver des façons de mettre en oeuvre les idées, suggestions et recommandations du personnel. Les consultations auprès des Dans le but d'établir des orientations stratégiques, le

nécessaires en raison des changements sociaux, économiques, technologiques et démographiques, ainsi que des transitions qui ont eu lieu en Ontario.

Ces dispositions étaient clientèle. decisions et son service à la mècanisme de prise de leur priorité, et d'améliorer son peut réaliser ses objectifs, selon plus claire sur la façon dont il permettre d'avoir une image questions du jour, de lui mieux prévoir les nouvelles participation, qui ont pour but de strategique, axées sur la d'initiatives d'orientation mis en oeuvre une série de fonctionner. Le ministère a tournant décisif dans sa façon et du Commerce a pris un ministère de la Consommation Au cours du dernier exercice, le

avérée des plus intéressantes et stimulantes. Je suis persuadée que l'engagement du personnel du ministère permettra à ce dernier d'atteindre un niveau d'excellence encore plus élevé, tant dans les services qu'il offre préparation des lois répondant aux besoins d'un marché en pleine évolution.

L'année qui se termine s'est vigueur au cours de l'année. entreposeurs sont entrées en des réparateurs et des et la Loi de 1989 sur le privilège 1989 sur les sûretés mobilières royale. De même, la Loi de entreprises ont reçu la sanction renseignements relatifs aux des lois concernant les les cimetières et la Loi modifiant funéraires, la Loi de 1989 sur funéraires et les établissements les directeurs de services Entre autres, la Loi de 1989 sur cours de l'exercice 1989-1990. nouvelles lois importantes au ministère a préparé des changeantes du marché, le

du ministère. En réaction aux tendances



qui étaient menées par au sein 38 animateurs formés au sein du ministère, de nombreuses personnes ont indiqué que les fonctions du ministère en matière de communication et d'information du public devraient être élargies. On a devraient être élargies. On a également reconnu le besoin

Au cours de ces discussions, clientèle. d'exploitation et du service à la ministère, des questions discuter des orientations du réunis en petits groupes pour ce brogramme, ils se sont années 1990. Dans le cadre de orientations pour les thème l'établissement des ce brogramme, ayant pour 1 200 employés ont participé à février et mars 1990. Près de province au cours des mois de ministère partout dans la déroulées dans les bureaux du cadre de réunions qui se sont contribués leurs idées dans le

ministère ont ub sėvoldme SƏT ministère. les valeurs du les pratiques et sur le mandat, et suggestions səəpi 'suoiuido d'exprimer leurs leur ont permis iup enoiseuseib participés à des ministère ont ub stneilo personnel et les

Les orientations des années 1990

Marilyn Churley et leurs responsabilités. comprennent mieux leurs droits consommateurs de sorte qu'ils eurreprises et aux rendant plus accessibles aux qn ministère, c'est-à-dire en les simplifiant bon nombre des lois peuvent être réalisés en due des progrès importants

En guise d'exemple, je crois de la consommation. l'équité et la vitalité du domaine geveloppés afin de promouvoir secteurs publics et privés seront Ontario. Des ententes avec les economidne changeante en dans le cadre de la conjoncture aux consommateurs, surtout améliorer la protection offerte s'engage à rentorcer et à

Notre gouvernement entreprises. tant les consommateurs que les cuangeants de tous nos clients, repondent aux besoins mesures législatives appliquées également nous assurer que les règlementation. Nous devons la médiation et la accomplie grâce à l'information, cette mission est generalement obtienne ce à quoi il a droit; de veiller à ce que le public

Le mandat du ministère est du ministère. de nombreux accomplissements L'année dernière a marque

l'exercice 1989-90. présenter le rapport annuel pour. Il me fait plaisir de vous

#### Message du ministre

voulons continuer de donner accrue. Parallèlement, nous cousommateurs une protection coucernés, pour assurer aux autres groupes d'intérêt l'industrie, ainsi qu'avec les consommateurs et de collaboré avec les groupes de

Le personnei du ministère a protection. beneficient d'une solide consommateurs de l'Ontario esseutiei due Jamais due les transformation, il est plus economie en pleine marché en évolution et d'une rapidement. En raison de ce défis d'un marché qui évolue Commerce de mieux relever les Consommation et du ont permis au ministère de la des changements importants Au cours de l'année dernière,

#### sous-ministre Message de la

beuectionnement du personnel technologie et dans le taçon prioritaire dans la Nous continuerons d'investir de services offerts à nos clients. largement à l'amélioration des nouvelles qui contribueront ges igees et ges bustidnes importants donnent naissance a ministère. Plusieurs projets bréoccupations du personnel du comptent parmi les principales bertectionnement professionnel tormation et au

bnplic et nu meillenr accès à la information plus adéquate du simplification des lois, une avons constaté que la a l'échelle de la province, nous avec les employés du ministère

A la suite de rèunions tenues interessees. bersonnel et des personnes améliorer avec l'aide de son offre à sa clientèle, et de les

les services que le ministère

but d'examiner initiative a pour 1990. Cette bont les annèes des orientations appelée Etablir brometteuse, initiative eur pied une ministère a mis al ,0991-9891

l'exercice Au cours de l'expansion. brendre de l'occasion de aux entreprises





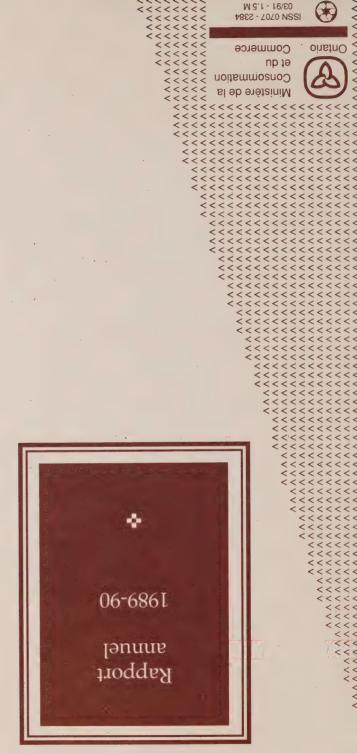
04.		٠	٠		٠		٠	٠	٠		٠											٠					٠		•												ŧ	Эl	u	u	ul	3.1	6	Įι	IE	26	ĽĆ	C
88.		٠	•	٠		٠	٠		٠		٠							•				٠				•	٠				٠					٠	٠				S	16	9	0	u	e	u	ļ	S	ļ	e)	Ę
Zε.	٠	٠	•	•	٠	٠	*	٠	•	٠	٠	٠			٠	٠	٠					Ә.	ıá	15	Sļ	u	ļu	u	n	p	6	•	νá	le	LI.	u	0	ij	<b>e</b> :	οį	K	de	d	e,	1	ļL	IC	p	) :	S	İC	)-
98 .	٠.	•	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	ŧ	٠	•				٠	٠				(	ric	g	ļu	IC	ا،(	€	эŗ	) 5	36	98	L.	n	CC	S	9	p	L	0	ļS	S	ļ٤	ш	u	JC	0	)					
32	•	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠		O!	JE	211	٦(	)،	6	эp	)	0	00	ווכ	e,	p	Ð.	ļι	19	۸	6	p	S	şļi	ш	JE	ed	S	9	p	U	0	įS	S	ļι	u	u	ıc	0	)					
32	•	ď	٠	٠		٠	٠	•	٠	٠	٠						•	٠			•	٠	•			C	٦İ٦	g	ļu	10	),	[	əį	) 9	SI	0(	00	ηŧ	) (	Sé	ЭŖ	)	Ә	įβ	ĝέ	ے						
Þβ.	•	٠	٠	٠	٠	•	٠	٠		ΧI	gr	sic	),li	9ι	u	ш	00	)	Sļ	u	əı	u	Ә.	115	Sil	66	ιĘ	u	Э	S	Э	р	le	ed	d	e,	p	L	0	ļS	S	ļ٢	ш	u	ıc	2	)					
Þ8 .	•	٠	٠	٠	•	•	٠	٠	٠	٠						•	٠										•				•		X	n	e	uI	n	1!	ŋ	ļ	Ә	S	SI	10	οį	S	Sİ	u	IL	u	0	
18.		•	•	٠	•	٠	:	•	٠	٠	•	•				٠	٠	. *				•	•			•	٠	-	uŧ	Эİ	11	10	25	6	ЭŖ	) :	Sé	90	İ١	۱J	Э	S	:	Sí	Эļ	)	u	Οį	S	Į/	۷į	(
. 59	•	•	•	٠	٠	٠	•	٠	٠	٠	٠	•				•	•					•	•				•		-	u	O!	ļŧ	30	ij	u	g	d	ļ	Э	S	ə	nl	b	ij	IC	) _						
. 59	•	٠	1	٠	•	٠	٠	٠	٠	•		•		,		•	٠	•		•	•	•	•			•	٠	•		-	٠	•		Si	Эr	nk	jik	٦į۷	n	ļ	Sí	Э(	ΟĮ	٨	JE	98						
					•																		Ш	oj	u	.1	ə	p	ə	įβ	00	P	Οl	JL,	ျ၁	9:	1	31	ə	p	L	IC	ij	Sį	٨							
75.		•	•	•	•		•		٠	•		•				•	•	•			•	•				•	-			•		ι	ıc	ij	e	IJ	S	u	ļl	u	p	g	1	Э	5	9	n	b	ņ	IJ	0	0
SS.	•	•	٠.	•	•	٠	•	•	•	•	٠	٠				•	•	•		•	•	•		•		•	•		Sé	16	ıl	oi	u	ų	<b>D</b> €	91	S	Э	u	u	0	u	9	Sŧ	϶į	)	u	Οİ	S	ļ/	۷İ	C
8ŀ.	1	•	•	•	•	٠	•	,	•	•	•	•				•	•	•		•	•	•	•			•	•			•		μ	JE	u	JE	L(	ļS	įĺ	Ì€	L(	u	ə	ا،	é	)	)	u	)	S	į/	۷İ	C
91.	•	٠	٠	*	•	•	•	٠	٠	•	٠	- (	Se	ire	0	je	u	ļU	uļ.	CL	S	ıр	6	O.	JE	eu	ul	u	00	)	Э	р	S	91	٦k	)[]	g	ıc	1 5	36	)	JI	n	S	İC	7						
91.	•	•	٠	٠	•	•	٠	٠	٠	(	ric	e.	ļu	0	d	ə	р	S	ļГ	ıə	u	S	ļL	ıə	u	Je	96	io	5	36	Эþ	) :	SE	ij	u	e.	g	6	ə	р	6	ЭL	u	ig	)è	Я						
6 .		•	•	•	•	•	•	٠	٠	٠	٠	•			•	•	•	٠			•	•	•		S	ə	ĮE	si:	)	ə	u	ul	u	0	0	S	əı	ıł	)į	ĮE	ļ.	d	•	S 6	Þβ	)	u	οį	S	į/	۷İ	C
۷.		•		•	ť,	•	•	٠	•	•	•	•			•	•	٠	(	06	6	ŀ	S	Э	įφ	u	u	В	S	əĮ	0	S	u	0	ļþ	e)	u	Э	L	0	S	ə	٦	-		Э	n	q	u	JE	36	Į,	C
9 .		•		٠		٠	٠	٠	•	٠								٠				•	-			•					1	9.1	15	şiı	uļ	u	1-	SI	10	) 5	3	9	I	ə	p	Э	6	e	S	S	9	M
9 .			•	٠														٠				•				•	•										Э	ŋ	S	l	İί	ш	i	n	p	Э	6	g	S	S	ə	V

#### L'honorable Lincoln Alexander Lieutenant-gouverneur de l'Ontario

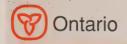
Le ministère de la Consommation et du Commerce a l'honneur de vous présenter son rapport annuel pour l'exercice du 1<sup>er</sup> avril 1989 au 31 mars 1990.

Marilyn Churley, la ministre





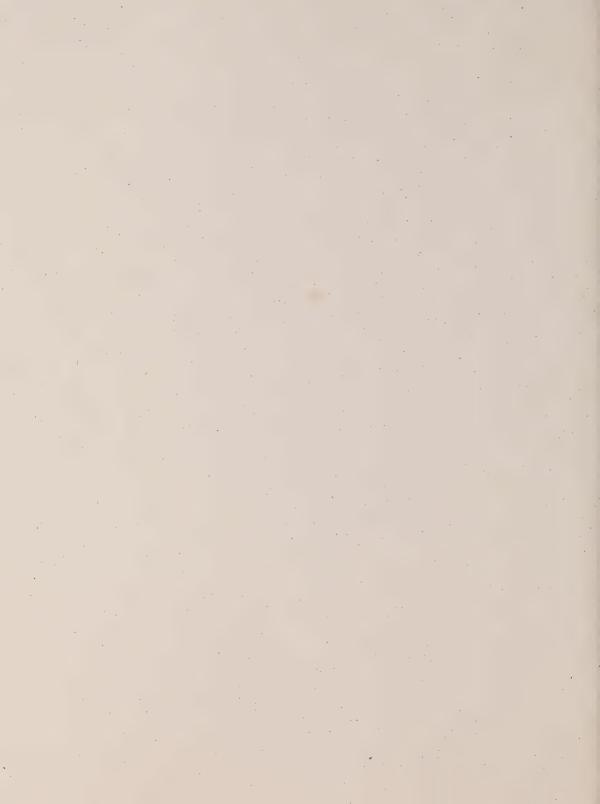




# Annual Report



Ministry of Consumer and Commercial Relations



#### Honourable Hal Jackman Lieutenant-Governor of Ontario

The Ministry of Consumer and Commercial Relations is pleased to submit its annual report of operations for the fiscal year April 1, 1990 to March 31, 1991.

Marlyn Churley Marilyn Churley, Minister



# Table of Contents

Minister's Message
Deputy Minister's Message
Introduction - Setting Directions for the 1990s
Business Practices Division
The Ontario New Home Warranty Program
Discriminatory Business Practices Act
Registration Division
Technical Standards Division
Policy and Administration
Information Technology Division
Legal Services
Policy and Planning
Corporate Services Division
Boards, Commissions and Tribunals
Commercial Registration Appeal Tribunal
Liquor Control Board of Ontario
Liquor Licence Board of Ontario
Financial Statements
Legislation Administered
Organization of the Ministry

## Messages

#### From the Minister

ver the past year, MCCR has taken important steps towards meeting today's growing demands for consumer protection and fairness in a rapidly changing public environment.

Ongoing dialogue and consultation with consumer experts, the business community, labor representatives and consumers have been essential to the success of ministry initiatives during 1990-91.

A prime example is proposed new consumer legislation that will clearly define standards for an honest and competitive marketplace — where both consumers and businesses will better understand their rights and responsibilities. The new law will include the growing service sector of Ontario's economy and will recognize the impact of such new marketing techniques as telemarketing.

As we work towards fine-tuning this important piece of consumer-protection legislation, we want to guarantee that it can be read and understood by everyone.

As a ministry that deals extensively with the public, MCCR has to make certain that any law we introduce is written in clear, simple language. If print material is difficult to understand, people can miss important information that's essential for their health, safety and legal rights. By clearly spelling out the rules of transaction for everyone concerned, we expect fewer disputes will occur and consumer confidence will increase. Everyone wins when consumers truly know how to deal effectively in the marketplace. Educated consumers make better customers.

To protect the interests of consumers, particularly vulnerable consumers, the new legislation will also pave the way for better warranty conditions, enhanced consumer remedies, improved repair provisions, extended

"cooling-off" periods and stronger cancellation rights.

I believe modern, easy-to-understand and improved consumer protection and business practices legislation will contribute to a strong and competitive Ontario economy. Clear standards and a level playing field will enable businesses to flourish.

In Ontario, it's a time of transition—time for bold new ideas, from government, from business and from consumers. I am confident that, working together, we will develop creative approaches to respond to the challenges of our modern marketplace.

#### From the Deputy Minister

he marketplace of the past decade has been dramatically reshaped by new technologies and a trend by many businesses to highlight customer service and better meet customer expectations. More than ever, organizations are recognizing that improved customer service means better business.

Keeping in touch with the changing needs of clients continued to be the ministry's number one priority during the fiscal year. It was the main focus of our "Setting Directions" initiative, which provides ministry staff and clients with an opportunity to vocalize new and innovative ways to improve the way we do business. Input gathered from previous group consultations is already improving customer service and shaping future ministry directions.

MCCR has a responsibility to deliver top-notch customer service—not only to the customers who, for example, step up to our counters looking to register a business—but to our own staff as well. We like to say that if you're not serving a customer, you are providing service to someone who is.

It's truly an exciting time for the ministry, and I have great faith in our ability to become leaders in quality customer service. Strong links with our clients together with MCCR's dedicated and committed staff will undoubtedly make that aspiration a reality.

# Setting Directions for the 1990s

he staff-consultation process came full circle in 1990-91. The *Setting Directions* for the 1990s initiative begun the previous year took another bold step forward in changing the way MCCR does business.

The first phase was a series of staff-consultation meetings to gather opinions, ideas and suggestions on the ministry's vision, values and directions. The second step was to take all the information gathered at the meetings and develop concrete results from the data.

Hundreds of pages of comments and suggestions for improvements were collected from the more than 1,200 participants at the February and March, 1990 meetings. The comments offered in the group discussions indicated many employees felt the ministry needed to focus on its customer service practices. It was also recognized that the ministry's public education and communications capabilities could be expanded. Other suggestions included more responsive legislation, the use of plain-language forms, increased staff training, and improved career-development opportunities.

Divisional- and corporate-action teams were formed in 1990-91 to sift through the information and to implement the employees' ideas and suggestions. Four corporate-action teams were created: Business Decisions, Training and Development, Communications, and Customer Service. The teams spent the summer and fall of 1990 examining ministry-wide issues and made recommendations to the ministry's management committee in October and November of the same year.

The recommendations included introducing an employee-of-the-year award program, developing new policies and guidelines in the areas of secondments, acting assignments and other training and development initiatives for employees, three days of training a year per employee, and the creation of a Customer Service Council. All recommendations were accepted and an implementation plan was developed and put into action.

Suggestions from the meetings and recommendations from the action teams were also influential in the development of MCCR's Strategic Directions for the 1990s document (released in the spring of 1991).

One of the most frequent recommendations made by employees was that Setting Directions meetings be held every year. Planning began in March, 1991 for the second round of staff consultation meetings surrounding the theme "Quality service—it's our business."

## Business Practices Division

he Business Practices Division fulfils a broad range of functions in Ontario's marketplace. It regulates specific industries, investigates consumer complaints, mediates disputes, and helps to develop new legislation when necessary. During fiscal year 1990-91, it was responsible for 20 consumer-related pieces of legislation.

The division is made up of three sections:
Business Regulation, Consumer Services and
Entertainment Standards. These branches cover
individuals and companies involved with such
diverse areas as real estate, motor vehicles, retail
and wholesale travel, boxing and wrestling,
financial collection agencies, door-to-door selling,
and all licensed gaming in the province.

During 1990-91, the division reallocated both human and financial resources from areas involving comparatively low consumer risk to those of more-critical need. Responsibilities in some areas were combined, while others were specifically targeted at enhancing consumer protection. Throughout the process, the division worked closely with the Ontario Public Service Employees Union.

Shifts in the economy during 1990-91 found the division addressing several large-scale consumer-protection issues.

For example, in the real estate industry several businesses failed, leaving consumer deposits in trust accounts at risk. In these cases, immediate inspection and investigation helped minimize consumer loss and disruption of plans to purchase or sell individual homes.

In response to a major business failure in the

travel industry, the ministry and the Travel Industry Act Compensation Fund repatriated thousands of passengers from points around the world. Within days, a special consumer claim centre was set up to expedite processing of claims against the fund. Changes were made to the Travel Industry Act regulations in order to be able to react quickly in the future. As well, the Travel Industry Act Compensation Fund expanded its staff and hired a new full-time executive director.

## **Business Regulation Branch**

he Business Regulation Branch oversees the offices involved in registering and regulating businesses under acts the division administers. During the 1990-91 fiscal year, the branch processed more than 150,000 registrations in regulated industries, including collection agencies, cemeteries, bailiffs, real estate brokers and salespeople, credit bureaus, motor-vehicle dealers and travel retailers and wholesalers.

An improved computerized registration system, called "Sentry," was developed to replace the "Credits" system, in use since 1982. Sentry provides for greater automation using new technology and includes many functions which in the past were performed manually. (The first phase was implemented in May, 1991.)

In July, 1990, a consultation draft of a "Consumer and Business Practices Code" was released. The result of an extensive review of legislation and consultation with business and consumer organizations, the draft consolidated, updated and simplified existing consumer legislation to ensure a fairer marketplace. The new government is building on the consensus achieved around the draft, incorporating some of the comments that were received and moving ahead in other areas.

#### **Bailiffs Act**

Private bailiffs regulated under this act are not the same as court-appointed bailiffs. Application for appointment as a private bailiff must be made to the sheriff in the county in which the person plans to carry out business. If there is seen to be a need for the service in the county, the sheriff will recommend the applicant's appointment.

The office of the registrar screens and interviews applicants before their appointment is approved by the minister.

Any complaints about and investigations of private bailiffs are handled by the sheriff on behalf of the registrar. There are more than 180 private bailiffs appointed under the act.

#### **Cemeteries Act**

The Cemeteries Regulation Section regulates more than 4,800 cemeteries, crematoria, mausolea and columbaria in Ontario. The office approves new cemeteries and additions and alterations to existing cemeteries. It also deals with the discovery of unmarked burial sites and closing existing cemeteries.

The new Cemeteries Act, which received royal assent in 1989-90, is awaiting proclamation while regulations are developed. When proclaimed, it will provide stricter controls to ensure greater protection of cemetery care-and-maintenance funds. The new act will also require licensing of cemetery owners and salespeople for the first time—another means of protecting consumers.

Currently, in Ontario, there is more than \$180 million in care-and-maintenance funds and \$32 million in pre-need trust funds.

#### **Collection Agencies Act**

This act registers and regulates the activities of the 120 collection agencies operating across Ontario, as well as more than 1,000 collectors in the province. Collection practices are clearly defined and enforced through the administration of this act.

#### **Consumer Protection Act**

The Consumer Protection Act regulates credit transactions and certain types of consumer contracts, known as "executory contracts."

#### **Consumer Reporting Act**

Consumer reporting agencies, such as credit bureaus, are regulated under this act. Legislation

sets out the kind of information a consumer reporting agency can provide and how it can be used. This protects consumers by preventing the use of outdated or inaccurate information.

#### **Condominium Act**

The office that administers the Real Estate and Business Brokers Act is also responsible for the Condominium Act. This statute provides guidelines for the orderly operation of condominiums and offers various remedies for all parties involved with condos, from the developer to the buyer.

In 1990-91, an in-depth review of the act was under way. Revisions to the act will improve consumer protection and better reflect the current condominium marketplace.

Each year, the office responds to more than 15,000 public inquiries. Current estimates show that 50 per cent of condominium units are rented, particularly in large urban areas like Toronto. During the fiscal year, condominium sales represented approximately 25 per cent of the residential market with predominance in the Metro Toronto area. More than 3,200 condominium corporations operate in Ontario, representing roughly 279,000 individual units.

#### **Motor Vehicle Dealers Act**

The chief concern of this office is to ensure consumers receive fair treatment in their transactions with motor-vehicle dealers. News releases on automobile-related issues and concerns helped the ministry achieve its goal of improving consumer education. In 1990-91, industry education initiatives included 15 public-speaking engagements around the province.

During the fiscal year, comprehensive advertising guidelines were also published and distributed throughout the province. As well, the registrar proposed to refuse or revoke 177 registrations and issued 19 cease-and-desist orders along with 78 warning letters for misleading advertising. The office answered more than 17,000 requests for information.

### Motor Vehicle Dealers Act Compensation Fund

The fund protects consumers in their dealings with registered motor vehicle dealers. Its board of trustees approved 36 claims totalling \$56,581.95 in payments to consumers. The fund is entirely financed by the registered motor vehicle dealers in the province. Its board of trustees includes representatives from the Consumers' Association of Canada, the legal and accounting professions, the Ontario and Toronto Automobile Dealer Associations and the Used Car Dealers

#### Ontario Motor Vehicle Arbitration Plan

The Ontario Motor Vehicle Arbitration Plan (OMVAP) is a unique co-operative program between the automobile manufacturing and importing industries, consumers and the ministry to arbitrate and resolve disputes over automobile defects. In 1990-91, OMVAP had 1,994 enquiries and settled 376 files. Disputes involving domestic manufacturers are settled through Better Business Bureaus and those involving import-vehicle manufacturers through the Arbitration and Mediation Institute of Canada.

Settlements were 85 per cent in favor of consumers and included 27 buy-backs, seven replacement-vehicle awards, and 64 cases where reimbursement for repairs was ordered.

In the fall of 1990, improvements were made to the agreement between a consumer and manufacturer about when to go to arbitration. These changes included a formula for calculating vehicle value, provisions for out-of-pocket expenses and an opportunity for a second hearing in cases involving repair awards.

### Paperback and Periodical Distributors Act

There were 62 distributors of paperbacks and periodicals in the province registered under this act during the fiscal year. Canadian ownership requirements are part of the criteria for registration.

### Real Estate and Business Brokers Act

In 1990-91, the recessionary economy turned the buoyant real estate market into one of decline. The number of registrants decreased, while the number of public complaints tripled.

An advisory committee was established to help the ministry review the act and develop proposals for a revised Real Estate and Business Brokers Act (REBBA). The REBBA Review Advisory Committee is made up of representatives from the ministry, the Ontario Real Estate Association, the Consumers' Association of Canada, the Canadian Bar Association and the Ontario Business Brokers Association.

FAST FACTS:	'90-'9
Registered salespeople and brokers	59,07
Consumer complaints received	1,48
Compliance actions	83:
Public information requests	86.200

#### **Travel Industry Act**

Through the Travel Industry Act, the ministry protects consumers who purchase travel services in Ontario. This legislation requires that all travel companies in the province register with the ministry and provides for a compensation fund to reimburse consumers when prepaid travel services are not provided. It also sets standards for advertising and demands full disclosure of travel information to consumers.

During the year, the travel registrar's office carried out 4,100 financial reviews and responded to 3,900 information requests. At year end, there were 3,068 travel businesses registered with the ministry.

### Travel Industry Act Compensation Fund

The Ontario Travel Industry Act Compensation Fund is an industry-financed organization which compensates consumers who paid for, but did not receive, travel service because of bankruptcy or other business failure. The fund also has the ability to bring home travellers who are stranded abroad when their trips are disrupted.

Consumers can make a claim against the fund, provided the travel agent dealt with is properly registered.

In 1990-91, the compensation fund made payments to consumers totalling \$7.6 million. This increase from the previous fiscal year's total of \$343,100 was largely the result of numerous financial failures throughout the industry—most notably Thomson Vacations, which was placed into receivership on April 27, 1990. Approximately 20,000 Ontario consumers were affected when the company closed its doors, representing the largest failure of its type ever experienced in Ontario's travel industry.

The fund is administered by a board of trustees appointed by the lieutenant-governor-in-council. To meet the increasing demands and complexity of the fund, the fund appointed its first-ever executive director, Ralph L. Beatty, in October, 1990 to respond to these challenges.

## Consumer Services Branch

his branch is made up of two sections: the investigation and enforcement section and the consumer services bureaus. The bureaus are located in Toronto, Windsor, London, Hamilton, Peterborough, Ottawa, Sudbury and Thunder Bay.

The investigation and enforcement section conducted more than 500 investigations in 1990-91. These involved almost every area the division covers. More than 800 charges were laid. The following examples are typical of circumstances uncovered by the investigation and enforcement office in 1990-91 after inspections or after receiving consumer complaints:

An employee of an Oshawa health club charged under the Prepaid Services Act was sentenced to perform 256 hours of community service in a fitness centre for senior citizens, in addition to making restitution of \$15,000 to consumers. The club had sold memberships before the building was opened. When it failed to open or refund money to consumers, the ministry launched an investigation.

A Hamilton-area meat seller was sentenced to six months in prison and fined \$3,000 under the Business Practices Act for two transactions. In one case, he accepted \$450 from a Toronto woman but failed to deliver a used freezer and frozen meat as promised. In a second case, he persuaded a consumer with serious health problems to buy frozen meat, then returned and sold the consumer more meat and a "free" freezer. The consumer paid more than \$3,000 for meat and a freezer worth about \$1,200.

Consumer services bureaus, the other section of the branch, advise consumers of their rights and responsibilities, mediate consumer complaints and inspect regulated businesses to make sure they're complying with legislation.

Bureau staff also help the ministry educate the public on consumer issues by speaking to schools, community-interest groups and the media. They attended over 100 speaking engagements in 1990-91.

During the year, the top three areas of complaint were refunds and exchanges, car purchase and repair and fitness clubs.

Examples of other typical complaints and mediation results include:

- A Sudbury-area consumer bought a suite of furniture and was promised delivery within six to eight weeks. When it still had not arrived after 20 weeks, the consumer contacted the ministry. With the ministry's assistance, the consumer was able to cancel the contract and was reimbursed the \$1,200 deposit.
- An Oakville consumer signed a contract for renovations to his home, making a \$10,000 deposit. When the estimated cost of the work rose from \$26,000 to \$38,000, the consumer tried to cancel the contract, but the renovator refused. Through the ministry's intervention, the contract was cancelled and the full deposit returned.

FAST FACTS:	'90-'91
Investigations	
Files opened	524
Files closed .	428
Charges laid	810
Total fines and restitution payments	\$378,881
Consumer Services	
Complaints mediated .	9,651
Money saved and recovered	.,
for consumers through mediation	\$784,500
Compliance	
Inspections conducted	864

#### **Entertainment Standards Branch**

### Office of the Athletics Commissioner

The athletics commissioner's office administers the regulations of the Athletics Control Act.

Judges, referees, timekeepers, physicians and fighters involved in boxing and wrestling are licensed through the commissioner's office to promote safety and to maintain a high standard of integrity within the sports.

During 1990-91, licences were issued for 19 boxing matches (four of which were cancelled) and 54 wrestling matches.

#### Lotteries

The lotteries office tries to ensure a fair deal for players in social gaming in Ontario, while maximizing the funds raised for charitable purposes and community improvement. In co-operation with municipalities, the office licenses and regulates bingos, "break-open ticket" events, raffles and Monte Carlo nights operated by charitable and religious organizations, agricultural fairs and carnivals. Licensed charitable gaming is a \$1.5-billion industry in Ontario.

The ministry implemented a moratorium on the licensing of bingo events in new commercial facilities in August, 1989. Still in effect, its purpose is to control the growth of commercial halls until legislation

governing the commercial sector is in place.

Although the ministry introduced, for first reading, the Gaming Services Act on June 27, 1990, the legislature was dissolved shortly thereafter. The ministry, however, is currently in the process of finalizing its study of the charitable gaming marketplace with a view to creating a new regulatory framework.

During the year, the lotteries office issued more than 5,000 licences; 2,501 were for bingos, 721 for Monte Carlo nights, 1,048 for raffles, and 635 for "break-open ticket" events. In addition, it issued 166 other licences for fairs and exhibitions.

The office's investigation and enforcement section opened 164 files relating to investigations and complaints and conducted over 75 audits.

#### **Theatres**

The section issues licences and enforces the provisions of the Theatres Act.

During the year, the section issued 6,939 licences, including 6,117 retail licences. It issued 298 licences to theatres, 132 to film distributors, 286 to projectionists, 75 for projection equipment and 31 for theatre venues.

The Ontario Film Review Board classifies films and videos in Ontario, as required by the Theatres Act. The board, made up of community members appointed by the lieutenant-governor-in-council, reports to the Ontario legislature through the Minister of Consumer and Commercial Relations.

Of the 1,941 films and videos reviewed in 1990-91, five per cent received a Family classification, 35 per cent were classified Parental Guidance, 28 per cent were rated Adult Accompaniment, and 32 per cent received a Restricted classification.

All information related to the decisions of the review board is accessible to the public. During the year, the board received more than 150 requests for information about Ontario's film classification system, including the summary reports prepared for each film. More than 200 media representatives, students and other visitors attended screenings in the board's office.

## Ontario New Home Warranty Program

he Ontario New Home Warranty Program (ONHWP) is an independent, non-profit corporation that administers the Ontario New Home Warranties Plan Act on behalf of the ministry.

The act requires that all builders or vendors of new homes register with the program and enrol each new home they offer for sale.

Buyers get deposit coverage for up to \$20,000 and warranty protection to a maximum of \$100,000 for each home enrolled. Warranty coverage includes a one-year builder's warranty against original defects or infractions of the Ontario Building Code, a two-year builder's warranty against foundation cracks that leak water to the basement from outside the building, as well as a two-year warranty on all electrical and mechanical systems. The warranty protection against major structural defects was extended from five to seven years.

Builders or home buyers involved in disputes can ask the ONHWP to conciliate, and if necessary can appeal the program's decision to the Commercial Registration Appeal Tribunal (CRAT). The program has eight regional offices throughout the province.

## **Discriminatory Business Practices Act**

#### Report of the director

he Discriminatory Business Practices Act was proclaimed on November 9, 1978. The purpose of the act is to prevent discrimination in the business community on the basis of race, creed, color, nationality, ancestry, place of birth, sex or geographical location.

Provision is made for orders for compliance, assurances of voluntary compliance and enforcement of orders and assurances.

Section 17 of the act requires that the director under the act shall report annually to the minister on the enforcement of this act.

No assurances of voluntary compliance were entered into during the period April 1, 1990, to March 31, 1991, nor were any cease-and-desist orders issued. (See following note on subsequent assurance of voluntary compliance.)

Only one formal complaint was lodged with the ministry by March 31, 1991; some enquiries were received. These enquiries in general centred around clarification of what the act covers.

The ministry received 11 reports of requests for invitations to tender, purchase orders, a letter of credit and the issuing of a letter of certification which contained clauses of a discriminatory nature. All 11 reports included a response to the request as required by Section 5 (8) of the act. In every instance, the companies responded by making positive statements of origin or declining the invitation to bid.

No person was convicted of an offence during the period April 1, 1990, to March 31, 1991.

#### Ontario Science Centre Investigation

he Ministry of Consumer and Commercial Relations initiated an investigation of the Ontario Science Centre on November 16, 1990, under the Discriminatory Business Practices Act. The Centre had entered into an agreement which breached the legislation.

An assurance of voluntary compliance was undertaken by the Science Centre early in the following year to prevent future contracts containing discriminatory clauses from being signed. The assurance was signed on April 3, 1991, and tabled in the legislature.

#### Acts Administered:

Athletics Control Act Bailiffs Act Business Practices Act Cemeteries Act Collection Agencies Act Condominium Act Consumer Protection Act Consumer Protection Bureau Act Consumer Reporting Act Debt Collectors Act Discriminatory Business Practices Act Funeral Directors and Establishments Act Motor Vehicle Dealers Act Motor Vehicle Repair Act, 1988 Paperback and Periodical Distributors Act Prepaid Services Act, 1988 Real Estate and Business Brokers Act Residential Complex Sales Representation Act Section 190 of the Criminal Code Theatres Act Travel Industry Act Ontario New Home Warranty Plan Act (monitor only)

#### **Assistant Deputy Minister:**

W.E. Steinkrauss

#### **Director of Business Regulations:**

D.B. Brown

#### **Director of Consumer Services:**

G. Platt

#### **Director of Entertainment Standards:**

J.S. Chalmers

## Registration Division

he division's goal to provide quality service to consumers, business and other government agencies continued in 1990-91. Programs designed to improve service were introduced in several areas which have direct contact with both private-sector and government clients.

The magnitude of the division's role becomes apparent when one considers that all Ontario residents will probably, at one time or another, come in contact with the Registration Division. At the very least, the average Ontarian can expect to come into contact with the Office of the Registrar General to obtain birth, marriage or death certificates.

The division's mandate is shared among four branches and three offices: Companies Branch, Real Property Registration Branch, Personal Property Security Registration Branch, Office of the Registrar General, the Strategic Alliance Liaison Office, the Land Related Information Systems Office and Legal Services.

Companies Branch registers sole proprietorships and partnerships, incorporates businesses and not-for-profit organizations, licenses foreign corporations and provides access to public records filed with the branch on these enterprises. All real estate sales and land-title transactions are recorded by the Real Property Registration Branch via the province-wide network of land registry offices. The Personal Property Security Registration Branch registers personal property that has been pledged as collateral. The Office of the Registrar General is responsible for maintaining records of all births, marriages, deaths and divorces, as well as processing personal name changes.

#### **Companies Branch**

uring fiscal 1990-91, Companies Branch continued to simplify processes to provide better customer service. An automated system was introduced to produce certificates of status and to simplify the process for issuing letters-of-patent for not-for-profit organizations.

The Business Names Act, 1990 received royal assent on June 21, 1990 (and was proclaimed on May 1, 1991). The act replaced outdated legislation regarding the acquisition and use of business names for enterprises in all business sectors.

The Business Information Statute Law Amendment Act, 1989 was proclaimed in force on January 28, 1991, affecting corporate and limited-partnership statutes. The changes contain provisions to encourage compliance with the law, remove certain burdensome reporting requirements, and offer better provisions for reactivating dormant corporations. The amendments also provide for a special filing of information used to create the database for the Ontario Business Information System (ONBIS).

The ONBIS computer system was developed to provide a database of important registration information. The new system, which included the automation of a number of processes, has reduced the amount of time needed to provide service to branch clients. It also made information on 1.8 million enterprises more accessible to government and private-sector clients.

Companies Branch customers and staff have already benefited from features of the new automation. Among the improvements put in place was an automated search facility to provide quicker access to registered business names.

FAST FACTS:	'89-'90	'90-'91
Corporations on record	526,000	552,000
Foreign corporations included in above	. 2.000	2 200
Partnerships, sole	3,000	3,200
proprietorships and		
business names on record	711,000	732,000
Incorporations	58,000	45,200

Partnerships, sole proprietorships, and		
business names registered	154,000	137,400
Public searches of		
corporation records	365,000	337,700
Public searches of		
unincorporated entities	111,000	101,300

#### Real Property Registration Branch

he Real Property Registration (RPR) Branch stressed customer service and providing easier access to its records during the 1990-91 fiscal year.

Programs to improve service could be found in many areas of RPR. Self-service initiatives were put in place wherever possible in the 65 land registry offices located throughout the province, allowing users to help themselves. Procedures to register condominium plans were also simplified.

To better serve clients, a number of land registry offices have extended their office hours on the traditionally busy days of the month. RPR also worked with the Housing Advocacy Branch of the Ministry of Housing to develop a speedier way to process affordable-housing applications.

## Land Related Information Systems

utomation of land registration records went full force during the fiscal year. The Land Related Information System (LRIS) played a major role in the automation of the province's land registration record-keeping system, POLARIS (Province of Ontario Land Registration System).

Property maps continued to be converted to a computerized land-titles registration system. The conversion of properties governed by the Registry Act was extended to those covered by the Land Titles Act after a successful pilot project in London.

In February, 1991, the government of Ontario decided to proceed with a strategic private-sector alliance on POLARIS. Real/Data Inc. was

selected as its partner in the arrangement. The partnership has a dual mandate: to implement POLARIS province-wide; and to develop an internationally competitive land-information system using POLARIS as the catalyst.

In 1990-91, property registrations converted to automation totalled 75,875 in Metropolitan Toronto, 18,760 in London, and 12,700 in Chatham.

#### Personal Property Security Registration Branch

asier client access to information continued to be the Personal Property Security Registration (PPSR) Branch's goal in fiscal 1990-91. Users of the Personal Property Security Registration system can now access the information electronically through the Barrie, Hamilton and Thunder Bay offices.

Two pilot projects were launched with private-sector clients to test the system. Clients were able to file information electronically as well as request access to the PPSR database. Upon successful completion of the pilots, the branch will officially introduce the new service to all major clients.

A computer terminal allowed walk-in clients in Toronto to access the database themselves rather than using the counter service. Terminals and printers were also installed where customers could use them in the London registry office in a continued effort to improve service.

The training of clients and users continued throughout the year with over 120 different organizations participating. Plans were put in place to allow clients to file information in an electronic format rather than paper documents. (These were later implemented in the Electronic Registration Act, proclaimed in November, 1991.)

The branch hired temporary staff to assist in the sorting and distribution of notices sent out to clients. The branch also introduced two new bulletin services to advise clients of technological changes and various aspects of the registration and enquiry process.

#### Office of the **Registrar General**

he Office of the Registrar General continued to plan for its April, 1991, relocation to Thunder Bay.

More than 10.4 million documents were converted to electronic discs to make the move easier. Negotiations were also concluded to transfer many of the paper records of vital statistics on births, deaths and marriages to the Archives of Ontario.

Statistics for 1990-91 show an increase of 17,000 in birth registrations, indicating a trend in the baby boom generation towards starting families.

FAST FACTS:	'89-'90	'90-'91
Documents issued	518,000	464,000
Genealogical searches	5,000	3,500
Marriages registered	79,000	82,000
Births registered	143,000	160,000

#### Acts Administered:

Boundaries Act Business Information Statute Law Amendment Act, 1989 Business Corporations Act, 1982 Certification of Titles Act Change of Name Act, 1986 Condominium Act Corporations Act Corporations Information Act Extra-Provincial Corporations Act, 1984 Land Registration Reform Act Land Titles Act Limited Partnerships Act Marriage Act Partnerships Act Partnerships Registration Act Personal Property Security Act, 1989 Registry Act Repair and Storage Liens Act, 1989 Vital Statistics Act

#### **Assistant Deputy Minister:**

A.F. Daniels

#### LRIS Executive Director:

R.A. Logan

#### **Director of Real Property Registration:**

C.D. Kirsh

#### **Director of Personal Property Registration:**

D.H. Georgas

#### **Director of Companies Branch:**

D.S. Nagel

#### **Deputy Registrar General:**

C. La Chapelle

## Technical Standards Division

he Technical Standards Division tackles public-safety issues through activities such as registration, inspection, certification and licensing in its four areas of responsibility: fuels safety, pressure vessels safety, elevating and amusement devices, and upholstered and stuffed articles.

The division also assures the safe operation of many different types of facilities and equipment through the establishment and review of numerous safety standards in co-operation with other technical-safety agencies.

Faced with a shortage of qualified labor in the private sector, the division has been exploring new recruitment sources for its inspection and technical staff. The Elevating Devices Branch developed an entry-level training program for inspectors and began recruitment at Ontario colleges and technical schools to attract students to the field. The pilot program was highly successful and will be a part of the division's staffing strategy for the foreseeable future.

The division is moving along quickly in developing electronic LRC (licensing, registration and certification), inspection and engineering data banks for the planned computerized risk-assessment system. The new computer system is designed to help spot emerging public safety risks and allows the division to deploy its resources where the need is greatest. The system is scheduled for implementation in 1992.

The role of the Technical Standards Division also reflects the public's growing concern about energy conservation and environmental issues through its increasing involvement in the areas of natural-gas vehicles, underground fuel storage tanks, retrofitting conventional power-generating stations and reducing use of environmentally damaging substances such as CFCs,

## **Elevating Devices Branch**

iscal year 1990-91 was eventful for the Elevating Devices Branch, which is responsible for the inspection of Ontario's elevators, escalators, construction hoists, ski tows, go-karts, amusement rides and related devices to ensure safety standards are met.

Many of the recommendations of the Ontario Elevator Safety Task Force, which was established during the fiscal year, are being implemented. The inspector-training project started last year to expand the branch's number of licensed elevator inspectors is also well under way. The three trainees, who were hired from community-college programs, have shown rapid progress and proficiency during the first year of the three-year training program. An additional six trainees will join the program during 1991.

The branch was also involved in a number of lengthy and complex investigations related to accidents and generic equipment faults. One investigation focused on a type of elevator powered by a hydraulic piston and cylinder which are buried underground. In Thunder Bay, an accident occurred when one of these cylinders failed. The elevator descended rapidly when hydraulic fluid escaped from the cylinder. The investigation following this accident led to elevator safety-code changes calling for protection of cylinders against corrosion.

Since the ministry assumed responsibility for regulating Ontario's amusement devices three years ago, the branch has earned a considerable reputation as experts in the regulation of these intricately engineered products. This design-review and inspection expertise has been used as a resource by other jurisdictions.

Virtually all amusement devices are designed and manufactured in the United States or

overseas, and there is continuing concern that no international standard exists. The Elevating Devices Branch is co-operating in the creation of a model standard through the International Association of Amusement Parks.

FAST FACTS:	'89-'90	'90-'91
Investigations	427	317
New installation		
designs registered	2,221	2,337
New installation inspections	2,023	1,862
Periodic inspections	7,798	7,123
Re-inspections	6,919	6,189

#### **Fuels Safety Branch**

he Fuels Safety Branch oversees the safe storage, transportation, handling and use of liquid and gaseous fuels throughout the province. These fuels include gasoline and associated products, home-heating oil, diesel fuel, propane and natural gas.

The branch's goals include the protection of the public, property and the environment. Environmental concerns and propane safety were the focus of much public attention and branch activities during 1990-91.

Branch responsibilities include inspections, the investigation of fuel-related accidents, shutting down unsafe equipment and facilities, imposing fines and laying charges under the Provincial Offences Act.

Requirements under the Gasoline Handling Act and Code for underground fuel-storage tanks are the most advanced in Canada. Leaking tanks can create extensive environmental and safety hazards. Tanks which had not been upgraded or replaced and did not meet safety standards as of January, 1991, are now illegal to use. The penalties for non-compliance are stiff: conviction carries fines of up to \$25,000 for private owners and \$100,000 for corporate owners, or a year in jail, or both.

In certain circumstances, the branch will permit owners to use non-leaking tanks which have not been upgraded until January, 1992. After the final deadline has passed, no extensions will be permitted.

The branch continued to chair the Government-

Industry Committee on the Siting of Propane and Natural Gas Transportation Fuel Facilities. The committee is reviewing the use of propane and compressed natural gas as motor vehicle fuels, and how these fuels affect public safety. A final report is expected by early 1992.

The branch continues to participate in public-education programs by producing brochures on such topics as safety in gasoline service stations and propane barbecue and propane refrigerator safety.

FAST FACTS:	'89-'90	'90-'91
Investigations	483	579
Inspections	9,091	10,697
Prosecutions .	65	71
Provincial Offence		
Notices issued	. 98	123
Operators' licences		
(service stations, propane		
outlets, tank trucks and		
bulk plants)	12,724	13,121
Contractor registrations		
(natural gas, propane, fuel		
oil and petroleum products)	3,853	4,154
Certificates issued		
(gas and propane fitters,		
oil-burner mechanics and		
pipeline inspectors)	73,168	72,724

#### Pressure Vessels Safety Branch

ressurized lines and equipment are found everywhere across Ontario. When they fail, the results can be catastrophic.

They're placed under sidewalks and roads and in apartment buildings, schools, petrochemical plants, nuclear and thermal generating plants and numerous other facilities. The Pressure Vessels Safety Branch is responsible for making sure the boilers and pressure vessels, pressure-piping systems and refrigeration equipment used throughout Ontario are manufactured according to safety standards and used safely.

During the year, the branch completed technical and legal reviews of proposed changes to the Operating Engineers Act to increase safety in Ontario's operating plants. Suggested amendments to the act would: improve the safety of the general public and workers in and around operating plants in Ontario; address recent technological developments in the refrigeration, air-conditioning and compressor industry; make the act easier to understand and administer; and target improvements in environmental protection.

Major branch projects during 1990-91 included the completion of standards for compressed-natural-gas vehicle-mounted fuel tanks and fuel-storage tanks. The standards were created in partnership with jurisdictions and standard-setting authorities in Canada and other countries.

The branch also played a lead role in completing major revisions to a national standard which covers the design, construction, inspection, operation and repairs of pressure-containing systems.

Inquest recommendations regarding a fatal accident at Canada Packers' ammonia-refrigeration plant in Toronto two years ago were presented this year. The branch responded by developing standards for improved instrument control of these refrigeration plants and similar equipment used at many ice arenas in Ontario. In-service inspection of these facilities was also increased during the fiscal year.

, and the second		
FAST FACTS:	'89-'90	'90-'91
Designs reviewed and registered Welding procedures reviewed and registered	3,314	3,438
e e		. 020
Quality-assurance program	ms audited:	
Domestic	82	76
Overseas	3	1
Inspections:		
In-service	4,966	3,692
Custom fabricated	51,556	41,523
Multiple (mass-produced	,	,
vessels)	105,076	77,479
Welders certified	17,277	17,790
Welders certified .	17,277	1,,,,,
Operating engineers:		
Certificates of qualification		
issued	1,148	1,144
Certificates of qualification	,- ,-	,
renewed	8,321	8,000
Tellewed	0,024	0,000

## Upholstered and Stuffed Articles Branch

afeguarding the Ontario public from the use of unclean or used fillings in articles ranging from stuffed animals to armchairs is the responsibility of the Upholstered and Stuffed Articles Branch.

Anyone who manufactures stuffed articles for sale in the province or renovates upholstered furniture or other items must be registered with the branch and fasten the proper stuffing-identification label to their products.

During the past three years, the number of home hobby and craft operators, renovators and manufacturers who register with the ministry has increased by over 39 per cent. Many of the registrants are offshore manufacturers who export goods to Ontario—regulated primarily through inspections at wholesale, distribution and retail outlets.

The branch encourages Ontario's manufacturers and importers to guarantee the individual quality and safety of the millions of regulated articles they sell throughout the province each year.

During 1990-91, random inspections by ministry inspectors resulted in the re-labelling of over 228,000 items.

FAST FACTS:	'89-'90	'90-'91
Inspections	2,738	2,996
Registrations	4,284	4,438
Articles laboratory tested	688	1,035

#### **Acts Administered:**

Amusement Devices Act
Boilers and Pressure Vessels Act
Elevating Devices Act
Energy Act
Gasoline Handling Act
Operating Engineers Act
Upholstered and Stuffed Articles Act

**Assistant Deputy Minister:** 

G.H. Mills

**Director of Elevating Devices Branch:** 

T.G. Smith

**Director of Fuels Safety Branch:** 

R. Clendining

**Director of Pressure Vessels Safety Branch:** 

G. Grodecki

**Director of Upholstered and Stuffed Articles** 

Branch:

M.A. Fitzpatrick

# Policy and Administration

## Information Technology Division

The mandate of the Information Technology Division (ITD) is to plan and manage technology within the ministry. To achieve this, ITD provides a skills base of qualified professionals, system development, network management and training. It also establishes the technical architecture designed to help achieve MCCR's business goals.

The division sets standards for data, hardware and software, and operational management of systems. This ensures the ministry programs are aware of corporate interests in maximizing investment and achieving benefits, so that management can match their decisions to overall plans.

ITD has taken a leadership role in developing and marketing the use of technology for improving ministry services and cost effectiveness. The division has become a full partner with the program areas in taking responsibility for the measurable success of information technology projects.

1990-91 was the second full year of the ministry's information technology strategic plan, involving three significant activities:

- developing and implementing several key computer systems;
- expanding the ministry network and office automation; and
- planning for benefits achieved through automation in the ministry.

## Information Systems Services Branch

his branch managed the development and technical implementation of several new computer systems for the ministry in the past year:

- corporate financial system (ABACUS),
- registration and licensing system for the Business Practices Division (SENTRY),
- records management and retrieval system for the Office of the Registrar General using imaging technology,
- complaints-handling system for the Consumer Services Branch,
- registration and licensing system for the Liquor Licence Board,
- major upgrade and enhancement to the Personal Property Security Registration system to enable on-line retrieval and registration directly by the branch's clients, and,
- registration and licensing system for the Lotteries Branch.

#### Information Technology Planning Branch

uring 1990-91, this branch focused on planning the management, organizational and technological changes required to achieve the benefits of the ministry automation program. These included:

- tendering for voice-processing technology for the Consumer Information Centre and Companies Branch,
- developing an information-technology roles and responsibilities framework for the ministry,

- developing a system for benefits management for information technology investment,
- rationalizing the forms and records-management activities of the ministry and automating the forms-development process, and
- developing an information-management policy and data standard for information sharing and distribution within the ministry, government and the private sector.

#### Legal Services Branch

The Legal Services Branch's twin goals of progressive consumer and business partnerships and improved customer service were evident throughout the year, as the branch participated in the development and drafting of a number of pieces of legislation during the fiscal year.

One major initiative was the revision of laws governing the sale, service and consumption of liquor, the Liquor Licence Act, 1990, which was proclaimed on September 15, 1990.

Other acts approved by the legislature were the Business Names Act, 1990, the Easement Statute Law Amendment Act, 1990 and the Vital Statistics Amendment Act, 1990. In addition, both the Gaming Services Act, 1990 and the Change of Name Act, 1990 received first reading. A consultation draft for new consumer and business practices legislation was circulated in July, 1990.

The branch participated in drafting the 50 regulations filed during this period. Key among these were regulations under the Liquor Licence Act, 1990 and the Funeral Directors and Establishments Act, 1989.

In addition to preparing legislation, the branch supports ministry activities by representing it at administrative tribunal hearings and in prosecutions, and offers advice and consultation on ministry legal matters.

## Policy and Planning Branch

Beverage alcohol and telemarketing were just two of the hot issues MCCR's Policy and Planning Branch dealt with in 1990-91.

Composed of three sections—strategic planning, agency policy analysis and ministry policy analysis—the branch is responsible for analysis and development, liaison with other jurisdictions and issues management.

MCCR relies on the strategic-planning section to analyse trends and emerging issues that could affect the ministry. The section was heavily involved in 1990-91 in the initial planning of the **Setting Directions for the 1990s** annual staff-consultation meetings. The project is described in more detail in the first chapter of this report.

The agency policy-analysis section of the Policy and Planning Branch completed negotiations on behalf of Ontario for the conclusion of the Intergovernmental Agreement on Beer Marketing Practices. This agreement went into effect on January 1, 1991.

The agency section participated with the federal government in preparation of the government's defence for international challenges of liquor board practices.

A complete review of Ontario's consumer protection legislation continued in 1990-91, with the ministry area of the Policy and Planning Branch playing a key role.

The section also continued to participate in a number of federal-provincial-territorial working groups and was responsible for chairing the working group on telemarketing, which produced a report entitled **Telemarketing in Canada** in February, 1991.

**Director:** J.S. Feinberg

## Corporate Services Division

our branches provide corporate management and administrative services to ministry programs and many associated agencies, boards and commissions of the Ministry of Consumer and Commercial Relations and the Ministry of Financial Institutions.

The division is composed of Communications Services, Finance and Administration, Human Resources and the Internal Audit and Operational Review branches. It also includes the offices of the Freedom of Information Co-ordinator and the French Language Services Co-ordinator.

#### Communications Services Branch

The branch's two sections, News and Information and the Consumer Information Centre, inform Ontario residents about ministry issues, goals, programs and legislation.

In 1990-91, the branch continued to focus on innovative ways to deliver consumer information, in response to the many different needs and interests of Ontario consumers. For example, the Not-for-profit Incorporator's Handbook was transcribed to audio tape by the CNIB for visually-impaired clients.

The branch sought to reach senior consumers through participation in the Good Age consumer show, and continued to provide timely articles and radio tapes on consumer issues to media outlets throughout the province.

Information brochures on heating safety, designed to promote safe cleaning and handling of household heating units, were published and distributed in Spanish, Portuguese, Greek, Chinese, Italian, English and French. Print and television ads in these languages invited Ontario consumers to call or write to receive a copy of the brochure.

Another key brochure, Registering a Business Name in Ontario, was also produced in seven languages to provide Ontario business owners with up-to-date information on ministry legislation affecting them.

Approximately 368,000 consumer information brochures on topics ranging from car repair to travel were distributed during the year.

During National Consumer Week, the news and information section produced a series of radio interviews highlighting consumer laws in Ontario and contributed to a community-activity guide designed to be used across the country.

Throughout the year, the section responded to more than 1,715 media calls and 763 public inquiries.

The branch also represented the ministry on the Federal/ Provincial/Territorial Task Force on Consumer Education and Plain-Language, which encourages co-operative project development and the sharing of educational resources.

Other projects designed to reach out to communities were carried out by the Consumer Information Centre. This section sought to answer the needs of Ontario community and school educators through its education development programs, offering classroom-tested consumer-information materials and providing direct assistance to 167 educators through workshops and consultations. The centre also responded to about 140,000 telephone; in-person and mail consumer inquiries in both English and French during the year.

## Finance and Administrative Services Branch

he branch meets ministry needs in the areas of accounting, operational and financial planning, facilities management, fleet management and office and supply procurement. Last year, the branch's three sections worked together to develop a major new financial-information system (FIS) providing on-line access for the input and retrieval of financial data. Through this team approach, the major portion of the project was completed during the year.

The planning and budgeting services section prepares the ministry's annual estimates submission, in addition to co-ordinating operational planning, results management and financial reporting within the ministry.

The administrative services section introduced new programs to enhance security administration. It also developed new support systems for fleet, assets and waste management. The facilities management unit co-ordinated office space planning projects throughout the ministry. The unit worked closely with the Ministry of Government Services and ITD to facilitate acquiring space for ministry offices, lease renewals, relocating staff and installing and maintaining telecommunications. To enhance customer service, the unit also initiated the automation of support systems.

The supply and general services unit supported program delivery and maintained a high level of customer service to clients by co-ordinating the procurement of goods and services, mail service, copy centre and stockroom services.

## Office of the Freedom of Information Co-ordinator

his office provides the ministry and its agencies with the necessary advice and support to meet the requirements of the Freedom of Information and Protection of Privacy Act. The primary objectives are to provide a right of access to information as well as to protect the privacy of individuals' personal information maintained by the ministry.

During the year, 202 requests for access to records were processed. Of these, 27 were requests for personal information and 175 were for general information. Businesses were the source of 93 of these requests, while 82 came from individuals and other sources.

#### Human Resources Branch

he branch offers human resources consulting services to all ministry programs, based on principles of employment equity.

Strategic directions and customer service were key areas of concentration during the fiscal year, as branch activities continued to focus on the effective integration of corporate initiatives with the ministry's operational goals.

Human resources services include organizational development and training, recruitment, classification, position administration, occupational health and safety issues, career counselling and human resources planning. The branch also administers payroll and benefits, and supports employee relations committees, which continue to promote open and co-operative employee-employer relations.

## Internal Audit and Operational Review Branch

ranch activities are designed to help the ministry achieve effective program delivery. To this end, branch members review and appraise management, financial and information-technology controls throughout the ministry and provide assurance or recommendations for improvement. Staff also co-ordinate activity-review projects and maintain contact with the Office of the Provincial Auditor.

The branch conducts a full range of audits, including comprehensive, value-for-money, information-technology and financial/compliance audits. Other activities range from special investigations to critiques of draft policies and regulations. Increasingly, the branch has been called upon to work as an adviser to other program areas. In partnership with program management, audit staff also act as consultants in the development of major information systems. They help ensure project success, systems control, data integrity, security and auditability.

#### Office of the Frenchlanguage Services Co-ordinator

he Office of the French-language Services Co-ordinator offers ministry managers advice and assistance on the effective delivery of services in French. The office helps determine the implications of the provincial language legislation for the ministry in conjunction with the Office of Francophone Affairs, monitors the delivery of French-language services by the ministry; and responds and assists in resolving public complaints about compliance.

**Executive Director:** 

J.G. Walter

**Director of Communications:** 

A.W. Campion

Director of Finance and Administration Services:

K. Gardner

**Director of Human Resources:** S.D. Carlson

**Director of Internal Audit:** 

E.J. Stephan

Freedom of Information and Protection of Privacy Co-ordinator:
M. Cash

French Language Services Co-ordinator: R. Bourassa (acting)

## Boards, Commissions & Tribunals

#### Commercial Registration Appeal Tribunal

t the request of members of the public, the tribunal conducts hearings related to decisions made by the ministry under a variety of acts. The table below indicates the applications received over the past two fiscal years.

FAST FACTS:	'89-'90	· '90-'91
Liquor Licence Act	25	
Ontario New Home		
Warranty Plan Act	189	277
Motor Vehicle Dealers Act	18	.31
Real Estate and Business		
Brokers Act	39	. 51
Travel Industry Act	: 7	12
Other	12	17
TOTAL	290 .	396

Copies of the publication, *CRAT Summaries of Decisions*, are available from the Communications Services Branch, MCCR, (416) 326-8525.

### Acts giving jurisdiction to the tribunal:

Bailiffs Act
Business Practices Act
Cemeteries Act
Collection Agencies Act
Consumer Protection Act
Consumer Reporting Act

Credit Unions and Caisses Populaires Act Discriminatory Business Practices Act Funeral Directors and Establishments Act Ministry of Consumer and Commercial Relations Act

Mortgage Brokers Act
Motor Vehicle Dealers Act
Ontario New Home Warranties Plan Act
Paperback and Periodical Distributors Act
Real Estate and Business Brokers Act
Travel Industry Act
Upholstered and Stuffed Articles Act

Chairman: J.R. Breithaupt

FAST FACTS:

## Liquor Control Board of Ontario

he Liquor Control Board of Ontario (LCBO) distributes beverage alcohol to consumers and licensed establishments through over 600 retail stores across the province.

'89-'90

90-91

Sales (\$000s)	2,006,975	1,936,710
Net income (\$000s)	683,439	642,807
Permanent employees	3,396	3,305.
Regular products listed	2,825	2,564
Self-serve stores in		
operation	609	611
Total stores in operation	623	. 621
Sales by LCBO stores (litres	s):	
(figures listed in 000s)		
Canadian spirits	51,038	47,193
Imported spirits	12,778	12,347
Canadian wines .	25,829	24,651
Imported wines	45,124	44,432
Canadian beer	40,213	36,630
Imported beer	45,832.	29,208
<b>Total sales by LCBO stores</b>	220,814	194,461
Sales by Ontario wineries		
and winery stores	8,573	8,443
Sales by breweries and		
Brewers' Retail stores	741,224	736,680
Copies of the LCBO annual report may be		

obtained by calling Communications Branch,

Liquor Control Board of Ontario at (416) 864-6770.

#### Acts administered:

Liquor Control Act Wine Content Act, 1988

Chairman:

Andrew S. Brandt

#### Liquor Licence Board of Ontario

he Liquor Licence Board of Ontario (LLBO) regulates and licenses premises where beer, wine and spirits are sold and served. The board also licenses and regulates manufacturers of these beverages, monitors the advertising of alcoholic beverages and issues special occasion permits and Ontario photo cards to be used as proof of age.

On September 15, 1991, amendments to the Liquor Licence Act became law. The revisions reinforce the responsible use, service and consumption of alcoholic beverages in the province, and provide for more realistic and enforceable rules relating to the consumption of liquor.

FAST FACTS:	'89-'90	'90-'91
Revenue	\$427,406,789	\$447,183,034
Expenses	\$9,659,282	\$10,366,949
Total licensed		
establishments	13,789	14,504
Hearings	240	297
Licences suspended	107	118
Licences revoked	53	. 81
Inspections	24,394	23,529
Photo cards issued	13,199	13,844
Special occasion		
permits issued	132,115	119,495

#### Act administered:

Liquor Licence Act

Chairman:

A. Karakatsanis

## Ontario Racing Commission

he Ontario Racing Commission, an agency of the Ministry of Consumer and Commercial Relations, is the provincial authority responsible for governing, directing, controlling and regulating horse racing and race track operations throughout Ontario.

The commission's responsibilities include licensing all race track operators and racing participants, setting race dates at Ontario's 24 tracks, taking disciplinary action for rule violations and overseeing mandatory breathalyser and human drug testing.

An annual statistical report which covers racing activities in Ontario is available from the commission by calling (416) 963-0520.

FAST FACTS:	'89-'90	<u>'90-'91</u>
	\$000s	\$000s
Revenue from licensing,		
fines, penalties and		
miscellaneous	2,030	2,172
Commission expenditures	4,587	4,890
	(1989*)	(1990*)
Revenue from provincial		
tax on wagering	83,183	85,285
Tax rebate to industry	25,648	27,038

<sup>\*</sup> These figures represent calendar years

#### Act administered:

Racing Commission Act

Chairman:

J.F. Drea

### **Financial Statement**

#### Revenue

nevenue	1989-1	990	1990-1991	
	\$	%	\$	%
Ministry Administration	45,835	.004	104,918	.009
<b>Business Practices</b>				
Business Regulation	8,358,295	.70	6,039,938	.49
Entertainment Standards	2,482,223	.21	2,676,591	.22
Total	10,840,518	.90	8,716,529	.71
Technical Standards				
Operating Engineers	393,036	.03	511,421	.04
Pressure Vessels	2,667,115	.22	3,347,604	.27
Elevating Devices	3,694,568	.31	4,522,456	.37
Fuels Safety	2,036,139	.17	2,724,514	.22
Upholstered and Stuffed Articles	638,495	.05	745,776	.06
Total	9,429,353	.78	11,851,771	.96
Regulation of Horse Racing	2,029,839	.17	2,172,383	.18
Registration				
Real Property Registration	59,947,819	4.99	55,318,996	4.50
Personal Property Security				
Registration	20,232,772	1.68	24,970,314	2.03
Companies	24,783,305	2.06	21,650,084	1.76
Registrar General	7,485,627	.62	8,205,492	.67
Total	112,449,523	. 9.35	110,144,886	8.96
Liquor Licence Board	427,406,790	35.55	447,183,034	36.35
Liquor Control Board Profits	640,000,000	53.24	650,000,000	52.84
<b>Grand Total MCCR Revenues</b>	1,202,201,858		1,230,173,521	

### **Financial Statement**

#### Expenditures

•	1989-	1990	1990-1991	
	\$	%	\$	%
Ministry Administration	20,363,590	12.92	23,346,221	13.52
<b>Business Practices</b>	_0,000,000	12.72	25,540,221	13.32
Administration	645,094	.41	724,096	0.40
Business Regulation	5,016,667	3.18	11,579,833	0.42 6.71
Consumer Services	4,295,117	2.72	4,479,207	2.59
Entertainment Standards	2,567,527	1.64	2,500,122	1.45
CRAT	509,463	.32	574,690	0.33
Total	13,033,868	8.27	19,857,948	11.50
Technical Standards			•	
Program Administration	2,610,539	1.66	1,563,654	0.91
Pressure Vessels and Operating			-,,,	0.71
. Engineers	4,151,909	2.63	4,460,510	2.58
Elevating Devices	3,722,336	2.36	4,065,908	2.36
Fuels Safety	3,860,235	2.45	4,342,028	2.52
Upholstered and Stuffed Articles	389,390	.25	394,642	0.23
Total	14,734,409	9.35	14,826,742	8.59
Regulation of Horse Racing	35,881,779	22.76	31,928,346	18.50
Registration				
Administration	882,156	.56	968,372	0.56
Real Property Registration	38,389,529	24.36	41,413,912	23.99
Personal Property Security				
Registration	6,758,146	4.29	7,050,339	4.08
Companies	7,088,834	4.50	11,940,388	6.92
Registrar General	7,035,436	4.45	6,866,371	3.98
Land Related Information				
Systems Implementation	3,795,934	2.41	4,064,351	2.35
Total	63,950,035	40.57	72,303,733	41.88
Liquor Licence Board	9,659,281	6.13	10,366,949	6.01
Grand Total MCCR				
Expenditures**	157,622,962		172,629,939	

<sup>\*\*</sup> Excluding payments out of Special Purpose Accounts

#### Special Purpose Accounts (Net)\*

	1989-1990 \$	1990-1991 \$
<b>Business Practices Program</b>		
Security Bond Forfeitures	(31,963)	189,942
Foreign Lands Deposits	83,973	(81,723)
Security Deposits		
Athletics Commission	1,204	(4,204)
Unclaimed Monies	(5,378)	137,965
Total :	47,836	.241,980
Registration Program		
Personal Property Security		
Assurance Fund	1,235,800	1,275,840
Total	1,235,800	1,275,840
Grand Total of Net Deposits to Special Accounts	1,283,636	1,517,820

<sup>\*</sup> This statement reports monies deposited to, or payments made from, the Consolidated Revenue Fund in respect of Special Purpose Accounts. Where payments exceeded deposits within the fiscal year the resulting amount is shown in brackets.

## Legislation Administered

he following legislation is administered by the Ministry of Consumer and Commercial Relations.

Amusement Devices Act, 1986

Apportionment Act

Assignments and Preferences Act

Athletics Control Act

Bailiffs Act

Boilers and Pressure Vessels Act

Boundaries Act

Bread Sales Act

Business Corporations Act, 1982

Business Information Statute Law Amendment

Act, 1989

**Business Practices Act** 

Cemeteries Act

Certification of Titles Act

Change of Name Act, 1986

Collection Agencies Act

Condominium Act

Consumer Protection Act

Consumer Protection Bureau Act

Consumer Reporting Act

Corporations Act

Corporations Information Act

Debt Collectors Act

Discriminatory Business Practices Act

Elevating Devices Act

Energy Act

Extra-Provincial Corporations Act, 1984

Factors Act

Funeral Directors and Establishments Act, 1989

Gasoline Handling Act

Land Registration Reform Act, 1984

Land Titles Act

Limited Partnerships Act

Liquor Control Act

Liquor Licence Act

Marriage Act

Ministry of Consumer and Commercial Relations

Act

Motor Vehicle Dealers Act

Motor Vehicle Repair Act, 1988

Ontario New Home Warranties Plan Act

Operating Engineers Act

Paperback and Periodical Distributors Act

Partnerships Act

Partnerships Registration Act

Personal Property Security Act, 1989

Petroleum Products Price Freeze Act, 1975

(unconsolidated and unrepealed)

Prepaid Services Act, 1988

Racing Commission Act

Real Estate and Business Brokers Act

Registry Act

Repair and Storage Liens Act, 1989

Residential Complex Sales Representation Act

Theatres Act

Travel Industry Act

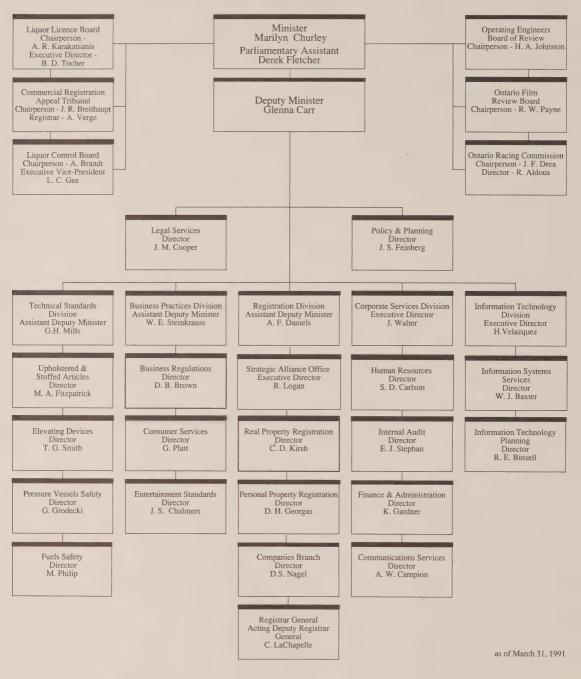
Upholstered and Stuffed Articles Act

Vital Statistics Act

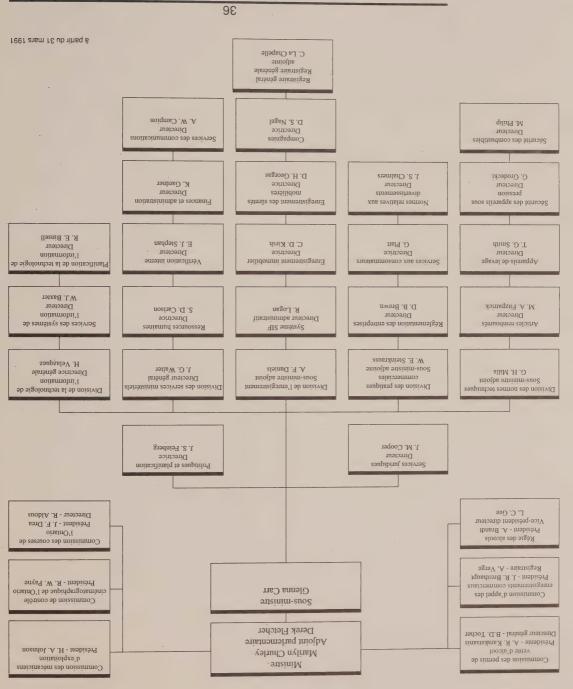
Wine Content Act, 1988

The Minister has been delegated supervision of the administration dealing with lottery licences issued to charitable and religious organizations to raise money for charitable or religious purposes pursuant to Section 190 of the Criminal Code (Canada).

#### **Organization of the Ministry**



#### Organigramme



Loi sur les agents de recouvrement

Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires

Loi sur les ascenseurs et appareils de levage

morales

Loi sur les personnes morales Loi sur les renseignements exigés des personnes

consommateur

Loi sur les renseignements concernant le

Loi sur l'Office de protection du consommateur

Loi sur la protection du consommateur

Loi sur les condominiums

Loi sur les agences de recouvrement

Loi de 1986 sur le changement de nom

Loi sur la certification des titres

Loi sur les cimetières

Loi sur les pratiques de commerce

renseignements relatifs aux entreprises

Loi de 1989 modifiant des lois concernant les

Loi de 1982 sur les sociétés par actions

201 ab io 2

Loi sur la vente du pain

Loi sur le bornage

Loi sur les chaudières et appareils sous pression

Loi sur les huissiers

Loi sur le contrôle des sports

Loi sur les cessions et préférences

Loi sur la répartition des paiements périodiques

Loi de 1986 sur les attractions

et du Commerce :

oici la liste des lois dont l'application relève du ministère de la Consommation et du Commerce :

wivistère no pois du l'application Tois dont

portant sur la délivrance de permis aux organismes religieux et de bienfaisance désirant organiser des joux de hasard en vue de recueillir des fonds à des fins religieuses ou de bienfaisance, aux fermes de l'article 190 du Code criminel canadien.

Loi de 1988 sur le contenu du vin La ministre a été chargée de surveiller la gestion portant sur la délivrance de nermis aux organismes

Loi sur les statistiques de l'état civil

Loi sur les articles rembourrés

Loi sur les agences de voyages

Loi sur les cinémas

d'habitation

entreposeurs Loi sur la façon de présenter la vente d'ensembles

Loi de 1989 sur le privilège des réparateurs et des

Loi sur l'enregistrement des actes

Loi sur la Commission des courses de chevaux

Loi de 1988 sur les services prépayés

Loi de 1989 sur les súretés mobilières Loi de 1975 sur le blocage des prix des produits pétroliers (non refondue et non abrogée)

collectif

Loi sur l'enregistrement des sociétés en nom

périodiques

Loi sur les mécaniciens d'exploitation Loi sur les distributeurs de livres brochés et de

de l'Ontario

automobiles Loi sur le régime de garanties des logements neufs

Loi sur les commerçants de véhicules automobiles Loi de 1988 sur les réparations de véhicules

Loi sur le ministère de la Consommation et du Commerce

Loi sur le mariage

Loi sur les alcools .

Loi sur les permis de vente d'alcool

Loi sur les sociétés en commandite

immobilier Loi sur l'enregistrement des droits immobiliers

Loi sur la manutention de l'essence Loi de 1984 portant réforme de l'enregistrement

> Loi de 1989 sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires

> > extraprovinciales Loi sur les commissionnaires

Loi sur les hydrocarbures Loi de 1984 sur les personnes morales

### Comptes utilisés à des fins spéciales (nets)\*

1 217 820		1 283 636	Grand total des dépôts nets des comptes utilisés à des fins spéciales
1 575 840	· .	1 532 800	Caisse d'assurance des sûretés mobilières Total
			Enregistrement
241 980		9E8 Lt	Total
(4 204)		1 204	Dépôts de garantie Commissaire aux sports professionels Sommes non réclamées
189 942		(596 15)	Pratiques commerciales Déchéances de cautionnement Dépôts - terres étrangères
\$ 1661-0661		\$ 0661-6861	

\* Ce tableau fait état des sommes déposées dans le Trésor ou des paiements effectués à partir de celui-ci en ce qui a trait aux comptes utilisés à des fins spéciales. Si le montant des paiements dépassait celui des dépôts au cours de l'exercice financier, le montant du résultat a été mis en parenthèses.

### États Financiers

Dépenses

	172 629 939		796 779 LSI	esenega depenses du Ministère**
10'9	10 396 949	£1'9	187 659 6	Commission de permis de vente d'alcool
88'It	72 303 733	LS'0t	SEO 0S6 E9	Total
2,35	158 490 4	14,2	756 S6L E	domaine foncier
				Systèmes informatisés dans le
86'£	175 998 9	St't	9Et SEO L	Registraire général
76'9	888 046 11	05,₽	7 088 834	Compagnies
80'₺	688 080 L	67'₺	971 857 9	mobilières
				Enregistrement des sûretés
66'87	716 817 17	24,36	38 389 276	Enregistrement immobilier
95'0	7LE 896	95,0	887 129	Administration
				Enregistrement
05'8T	31 878 346	92,22	644 I88 SE	субляпх
02 01	>**C 000 FC	, ,200	022 100 20	Réglementation des courses de
65'8	74 878 742	se'6	14 734 409	Total
62,0	394 642	22,0	. 068 688	Articles rembourrés
75,2	4 342 028	2,45	3 860 235	Sécurité des combustibles
5,36	806 \$90 7	5,43	356 336	Appareils de levage
2,58	015 097 7	2,63	606 151 4	mécaniciens d'exploitation
02.0	0.2 02.7		0001217	Appareils sous pression et
16'0	1 263 654	. 99'I	5 019 236	Administration
				Normes Techniques
05,11	876 LS8 6I	L7'8	898 EE0 EI	Total
55,0	069 t/S	26,0	897 60S	CAEC
S4,1	25 500 122	. †9°I	L7S L9S 7	Normes relatives aux divertissements
5,59	702 674 A	ZL'7	4 295 F117	Services aux consminateurs
17,8	EE8 672 II	81,8	L99 910 S	Réglementation des entreprises
77'0	960 77 <i>L</i>	14,0	t60 St9	Administration
		,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,		Pratiques commerciales
13,52	23 346 221	26,21	20 363 590	Administration du ministère
%	\$	%	. \$	
1661-0		0661	T	

 $<sup>\</sup>ast\ast$ à l'exception des portions des comptes utilisés à des fins spéciales.

### États financiers

	Э	11	6.	0	Э	Я	
•	0	++	. •	_	_		

	202 201 858		122 571 052 1	
Grand Total des recettes				
Régie des alcools bénéfices	000 000 019	53,24	000 000 059	<b>78</b> '7\$
vente d'alcool	064 904 474	32,25	750 E81 Ltt	SE'9E
Commission des permis de				
Total	115 449 523	SE'6	110 144 886	96'8
Registraire général	LZ9 S87 L	29,0	767 502 8	<i>L</i> 9'0
Compagnies	24 783 305	2,06	780 084	9 <i>L</i> 'I
Enregistrement des süretés mobilières	20 232 772	89,1	24 970 314	20,2
Enregistrement des sonstés mobilières	618 476 65	66'7	966 818 88	05,4
Enregistrement	010 2/0 05	00 /	200 015 33	03 V
		. – 6 a		0760
Réglementation des courses de chevaux	2 029 839	71,0	2 172 383	81,0
Total	6 429 353	84'0	114 158 11	96'0
Articles rembourrés	564 859	\$0,0	9 <i>LL</i> S <i>tL</i>	90'0
Sécurité des combustiles	2 036 139	L1'0	2724514	72,0
Appareils de levage	3 69 <del>4</del> 268	15,0	t 255 426	LE'0
Appareils sous pression	2 667 115	77,0	709 LTE E	LZ'0
Mécaniciens d'exploitation	980 868	60,03	211 451	to'0
Normes Techniques				
Total	10 840 218	06'0	675 914 8	14'0
Normes relatives aux divertissements	2 482 223	12,0	. 168 979 2	77,0
Réglementation des entreprises	8 328 292	07,0	866 660 9	6t'C
Pratiques Commerciales				
Administration du ministère	45 835	<del>1</del> 00°0	816 +01	600'0
	\$	%	\$	%
	6861		I-066I	
1 100011	10001	000	1 0001	100

l'industrie

 $\ast$  Ces chiffres renvoient à l'année civile.

### Loi dont l'application relève de la Commission :

Loi sur la Commission des courses de chevaux

Président: J. F. Drea

		Permis de circonstance
13844	661 81	Cartes-photos délivrées
53 276	. 468 42	Inspections
18	53	Révocations de permis
811	٠ ١٥١	Suspensions de permis
L67	740	Audiences
t05 tI	13 789	d'un permis
	0020	Etablissements titulaires

S6t

evéler	cation	l'appli	tnob	ΙOΊ
611	132 115		riés	riləb

de la Commission:

Loi sur les permis d'alcool

A. Karakatsanis Présidente:

#### courses de l'Ontario Commission des

en Ontario. chevaux et l'exploitation des champs de courses dirige, contrôle et réglemente les courses de Consommation et du Commerce, régit, organisme rattaché au ministère de la a Commission des courses de l'Ontario,

détection de drogues pour les jockeys. système d'alcootest obligatoire en plus de tests de d'infraction aux règlements et administre un prend des mesures disciplinaires dans les cas calendrier de 24 champs de courses ontariens, des champs de courses et aux participants, fixe le Elle délivre des permis à tous les exploitants

annel que l'on peut se procurer en téléphonant au La Commission publie un rapport statistique

068 t	L85 t	Commission
		Dépenses de la
7/17	7 030	pénalités et autres
		permis, amendes,
		Recettes provenant de
(\$ op.srs	eillim nə)	
1661-0661	0661-6861	Quelques chiffres
		(416) 963-0520.

82 282 les paris 83 183 la taxe provinciale sur Recettes provenant de (\*6861)(\*0661)

> 220814 197 761 Ventes totales des magasins de la RAO

> 741 224 089 984 8 273 8 443 des magasins de vin Ventes des producteurs et

On peut se procurer des exemplaires du rapport des magasins de bière Ventes des brasseries et ontarien

l'Ontario, en composant le (416) 864-6770. communications de la Régie des alcools de annuel de la RAO à la Direction des

	e la Régie :	ρ
relève	nois dont l'application	7

		-		
		<b>l</b> gə۶		
relève	application	Juo	p s	ĺΟΊ

el anch soòsilocole anossiod sob soldeanonsor
d'usage, de service et de consommation
sont entrées en vigueur. Elles renforcent la notion
proposées à la Loi sur les permis de vente d'alcoc
Le 15 septembre 1991, les modifications
d'âge.
cartes-photos de l'Ontario qui servent de preuve
ailleurs, délivre des permis de circonstance et les
Commission des permis de vente d'arcoot qui, par

de boissons alcoolisées relève également de la

permis pour ces lieux. Elle réglemente aussi la

délivrance des permis aux fabricants. La publicité fabrication de ces boissons et autorise la

vin et des spiritueux, et autorise la délivrance des

a Commission des permis de vente

d'alcool de l'Ontario

permis de vente

Commission des

Loi de 1988 sur le contenu du vin

Andrew S. Brandt

Loi sur les alcools

Président:

où l'on vend et où l'on sert de la bière, du

d'alcool de l'Ontario réglemente les lieux

consommation d'alcool, mieux applicables relativement à la province et prévoient des règles plus réalistes et

\$6**t6 99E 01** \$ 787 659 6 Dépenses \$ tEO EST Ltt \$ 68L 90t LZt Recettes 1661-0661 Quelques chiffres: 0661-6861

Loi sur les huissiers Loi sur les pratiques de commerce Loi sur les cimetières

### Lois établissant la compétence de la Commission :

(416) 326-8525.

On peut se procurer des exemplaires de la publication CAEC Sommaires des décisions à la Direction des services des communications, ministère de la Consommation et du Commerce,

of ab cominterer	one sep nemicona es titea ao
790	TOTAL
17	Autres lois
L	voyages
	Loi sur les agences de
68	commercial et immobilier
	Loi sur le courtage
· 81	de véhicules automobiles
	Loi sur les commerçants
681	neufs de l'Ontario
	garanties des logements
	Loi sur le régime de
52	vente d'alcool
	Loi sur les permis de
oi 0661-6861	Quelques chiffres
	681 681

derniers exercices.

en regard de diverses lois. Le tableau ci-dessous indique les demandes reçues au cours des deux

Is demande de membres du public, la Commission tient des audiences portant sur des décisions rendues par le ministère sur des décisions rendues par le ministère segard de diverses lois. Le tableau ci-dessous

## Commission d'appel des enregistrements commerciaux

# Snoissinnno) et tribundux

Bières importées .	728 87	807 67
Bières canadiennes	40213	36 630
vins importés	45 124	787 77
Vins canadiens	52 876	74 651
Spiritueux importés	12 778	12 347
Spiritueux canadiens	850 12	E61 Lt
litres)		

#### Ventes des magasins de la RAO (en milliers de

179	623	Nombre total de magasins
119	609	Libre-service
7 2 2 2 4	. 2825	Produits de stock courant
3 305	96€ €	Employés permanents
708 242 807	687 889 (\$	Revenu net (en milliers de
017 869 1	2 006 975	Ventes (en milliers de \$)
1661-0661	0661-6861	Quelques chiffres:

a Régie des alcools de l'Ontario (RAO) distribue des boissons alcoolisées aux consommateurs et aux établissements titulaires d'un permis dans plus de 600 points de vente au détail répartis dans la province.

## Régie des alcools de l'Ontario

J. R. Breithaupt

résident :

Loi sur le courtage commercial et immobilier Loi sur les agences de voyages Loi sur les articles rembourrés

périodiques

Loi sur le régime de garanties des logements neufs de l'Ontario I oi sur les distributeurs de livres broobés et de

Loi sur les courtiers en hypothèques Loi sur les commerçants de véhicules automobiles Loi sur le régime de garanties des logements

Commerce

établissements funéraires Loi sur le ministère de la Consommation et du

consommateur

Loi sur les caisses populaires et les credit unions

Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires

Loi sur les directeurs de services funéraires et les

Loi sur les agences de recouvrement Loi sur les renseignements concernant le

projet, le contrôle des systèmes, l'intégrité, la informatiques. Il aide à assurer la réussite du

Bureau du

coordonnateur des

sécurité et la vérifiabilité des données.

R. Bourassa (à titre intérimaire)

protection de la vie privée:

Directeur, vérification interne:

Directrice, ressources humaines:

M. Cash

E. J. Stephan

S. D. Carlson

K. Gardner

J. G. Walter Directeur général:

des solutions.

A. W. Campion

Coordonnateur, services en français:

Coordonnateur, accès à l'information et

Directeur, finances et services administratifs:

relativement à la non-conformité et aide à trouver français et répond aux plaintes de la population ministère, surveille la prestation des services en

provinciales en matière de langue au sein du

détermination des incidences pratiques des lois

affaires francophones, le Bureau participe à la

la prestation efficace de services en

services en français

l'aide aux gestionnaires du ministère sur

e Bureau donne des conseils et fournit de

français. En collaboration avec l'Office des

Directeur, services des communications:

réalisation des objectifs opérationnels du sur l'intégration efficace des mesures en vue de la service à la clientèle, ses activités se concentrant

ressources humaines comprennent notamment la Les services de consultation en matière de

qui continuent de promouvoir des relations aux comités sur les relations avec les employés, avantages sociaux. Elle apporte aussi son soutien responsable de l'administration de la paye et des ressources humaines. La Direction est également l'orientation professionnelle et la planification des des postes, la santé et la sécurité au travail, le recrutement, la classification, l'administration mise en oeuvre organisationnelle et la formation,

ouvertes et conviviales entre employeur et

employés.

et du contrôle de vérification interne Direction de la

noiteap

le ministère à assurer l'exécution efficace es activités de la Direction visent à aider

des programmes. A cette fin, les

activités et assure la liaison avec le Bureau du personnel coordonne aussi des projets d'étude des recommandations en vue de leur amélioration. Le l'ensemble du ministère et formulent des technologie d'information effectués dans contrôles de la gestion, des finances et de la employés de la Direction étudient et évaluent les

La Direction effectue des vérifications vérificateur provincial.

dans l'élaboration des principaux systèmes programmes, il agit aussi à titre d'expert-conseil concertation avec les gestionnaires des auprès du personnel des autres services. En de plus en plus appelé à agir à titre de conseiller provisoires. Le personnel de la Direction est aussi et commente les politiques et les règlements Direction réalise également des enquêtes spéciales comptables et des vérifications de conformité. La technologie d'information, des vérifications ressources, des vérifications des systèmes de intégrées, des vérifications de l'optimisation des

soutien. aussi entrepris d'automatiser les systèmes de Pour améliorer le service à la clientèle, l'unité a et l'entretien de systèmes de télécommunications. réinstallation du personnel ainsi que l'installation ministériels, le renouvellement des baux, la l'acquisition de locaux pour les bureaux de l'information dans le but de faciliter gouvernementaux et la Division de la technologie

en biens et en services, et des services de courrier, qualité par la coordination de l'approvisionnement et maintenu un service à la clientèle de grande généraux a appuyé la prestation des programmes L'Unité de l'approvisionnement et des services

de photocopie et de magasin.

#### l'accès à l'information coordonnateur de Bureau du

En 1990-1991, il a traité 202 demandes d'accès detenus par le ministère. confidentialité des renseignements personnels d'accès à l'information et de protéger la pour principaux objectifs d'assurer le droit l'information et la protection de la vie privée. Il a de satisfaire aux exigences de la Loi sur l'accès à accorde son soutien pour leur permettre ministère et à ses organismes et leur e Bureau prodigue des conseils au

particuliers ou émanaient d'autres sources. étaient au nombre de 93, et 82 provenaient de généraux. Les demandes provenant des entreprises étaient des demandes de renseignements demandes de renseignements personnels et 175 à des dossiers. De ce nombre, 27 étaient des

#### ressources humaines Direction des

ses efforts sur les orientations stratégiques et le Au cours de l'exercice, elle a surtout fait porter dans le respect des principes d'équité d'emploi. humaines à tous les services du ministère, consultation en matière de ressources a Direction offre des services de

> par téléphone, en personne ou par la poste et ce, 140 000 demandes de renseignements effectués consultation. Le Centre a répondu à environ d'ateliers et la prestation de services de une side directe aux 167 enseignants par la tenue consommation mis à l'essai en classe et assurant exemple des outils d'information sur la par des programmes éducatifs, offrant par communautaires et des enseignants de l'Ontario répondre aux besoins des animateurs rejoindre les communautés. Le Centre a cherché à pour sa part collaboré à d'autres projets visant à Le Centre d'information des consommateurs a

#### services administratifs tinances et des Direction des

en français et en anglais.

l'exercice. la plus grande partie du projet a été réalisée durant données financières. Grâce à cette collaboration, accès direct pour l'entrée et la recherche de système d'information financière assurant un ensemble travaillé à la conception d'un important exercice, les trois sections de la Direction avaient d'approvisionnement. Au cours du dernier ainsi que de fournitures de bureaux et de services de gestion du parc automobile et des installations planification financière et opérationnelle, ministère en matière de comptabilité, de a Direction répond aux besoins du

La section des services de la planification et

La section des services administratifs a mis sur financiers au sein du ministère. gestion des résultats et la préparation des rapports coordonne la planification opérationnelle, la du budget des dépenses du ministère, et des budgets se charge de la présentation annuelle

travaillé avec le ministère des Services pour l'ensemble du ministère. Elle a étroitement coordonné les projets de planification des bureaux déchets. L'Unité de gestion des installations a pare automobile, des éléments d'actif et des de nouveaux systèmes de soutien à la gestion du l'administration de la sécurité. Elle a aussi conçu pied de nouveaux programmes afin d'améliorer

sécuritaire, vouée à la promotion du nettoyage et Une brochure d'information sur le chauffage La Direction a aussi tenté de rejoindre les

partage des ressources éducatives. la mise sur pied de projets coopératifs et le consommateurs et le langage clair, qui encourage territorial sur la sensibilisation des

sein du Groupe de travail fédéral, provincial et La Direction a aussi représenté le ministère au public.

médias et à 763 demandes de renseignements du répondu à plus de 1715 appels de la part des

Au cours de l'exercice, la Section a également nationale, communautaires conçu pour utilisation à l'échelle préparation d'un guide des activités consommateur. Elle a aussi participé à la essentiels de la loi ontarienne sur la protection du radiophoniques visant à faire ressortir les points l'information a préparé une série d'entrevues

consommateurs, la Section des nouvelles et de Durant la Semaine nationale des

ont été diffusées au cours de l'exercice. réparation des voitures ou les services de voyages

portant sur des sujets aussi variés que la Environ 368 000 brochures d'information concernant.

information à jour sur la réglementation les de fournir aux entrepreneurs ontariens une important, a aussi été publiée en sept langues afin

commercial en Ontario, autre document La brochure sur l'enregistrement d'un nom

exemplaire de la brochure. ontariens à téléphoner ou à écrire pour recevoir un dans ces langues, ont invité les consommateurs dans les journaux et à la télévision, et réalisées anglais et en français. Des annonces diffusées en portugais, en grec, en chinois, en italien, en chauffage domestiques, a été publiée en espagnol, du maniement sécuritaires des appareils de

consommation dans divers médias de la province. interventions radiophoniques opportuns sur la Age», et a continué de diffuser des articles et des personnes âgées en participant à l'émission «Good

mal-voyants. par l'INCA afin de rejoindre la clientèle des sans but lucratif a été enregistrée sur bande sonore prochure destinée aux fondateurs des organismes. consommateurs ontariens. Par exemple, la

intérêts nombreux et diversifiés des l'information, en réponse aux besoins et aux rechercher des moyens novateurs de diffuser de

En 1990-1991, la Direction a continué de législatives qui touchent le ministère. objectifs, les programmes et les mesures mandat d'informer le public sur les questions, les d'information des consommateurs, ont pour

de l'information et le Centre. Direction, soit la Section des nouvelles et es deux entités qui composent la

communications

## services des Direction des

services en français y sont aussi rattachés. l'accès à l'information et du coordonnateur des Ajoutons que les bureaux du coordonnateur de vérification interne et du contrôle de gestion. ressources humaines et de la Direction de la des services administratifs, de la Direction des communications, de la Direction des finances et compose de la Direction des services des

La Division des services ministériels se Institutions financières. Consommation et du Commerce et des et de tribunaux associés aux ministères de la

peaucoup d'organismes, de commissions programmes du ministère ainsi qu'à administratifs et de gestion aux uatre directions fournissent des services

219179121mim SƏDIMAƏS SƏP uoisiai

Le ministère de la Consommation et du Commerce compte sur la section de la planification stratégique pour l'analyse des tendances et des questions nouvelles de quelque incidence sur les activités ministérielles. La Section a donc largement contribué à la planification initiale des réunions de consultation du personnel dans le cadre de l'étaboration des dérendations des années 1990. Ce projet est décrit de façon plus détaillée dans le premier décrit de façon plus détaillée dans le premier chaptire du présent rapport.

organismes de la Direction des politiques et de la planification a terminé les négociations entreprises pour le compte du gouvernement de intergouvernementale sur la commercialisation de la bière, entente entrée en vigueur le let janvier 1991.

La Section de l'analyse des politiques -

Elle a collaboré avec le gouvernement fédéral en prévision de la défense du gouvernement relativement aux pratiques des régies des alcools, remises en question au niveau international.

remises en question au niveau international.

La Direction des politiques et de la planetion a joué un rôle important dans l'examen complet des mesures législatives

I examen complet des mesures legistatives provinciales en matière de protection des consommateurs, qui s'est poursuivi en 1990-1991. La Section a aussi maintenu sa participation dans de nombreux groupes de travail réunissant des représentants du gouvernement provincial, du des représentants du gouvernement provincial, du

dans de nombreux groupes de travail réunissant des représentants du gouvernement provincial, du gouvernement provincial, du gouvernement fédéral et des administrations territoriales, et a présidé le groupe de travail sur le télémarketing, lequel a publié un rapport intitulé Télémarketing au Canada, au mois de février 1991.

Directrice: J. S. Feinberg

éclairé entre les consommateurs et les entreprises qui lui a été assigné: la recherche d'un partenariat clairement sa volonté de réaliser le double objectif nombre de mesures législatives, démontrant

la définition préliminaire d'un grand juridiques a participé à l'élaboration et à n 1990-1991, la Direction des services

## services juridiques Direction des

prive. l'appareil gouvernemental et du secteur de l'information au sein du ministère, de

données en vue du partage et de la diffusion l'information et d'une norme relative aux l'élaboration d'une politique de gestion de

- d'élaboration des formules; et ministère et l'automatisation des procédés activités de gestion des dossiers du
- la rationalisation des formules et des
- 4 matière de technologie de l'information;

4

- avantages inhérents à l'investissement en la conception d'un système de gestion des
- pour le ministère; relatives à la technologie de l'information
- l'élaboration des rôles et des responsabilités
- compagnies;
- consommateurs et à la Direction des destinée au Centre d'information des l'appel d'offres pour une technologie vocale

comprennent:

opérations du ministère. Ces changements associés au programme d'automatisation des nécessaires à la concrétisation des avantages gestion, l'organisation et la technologie

planification des changements dans la Direction s'est concentrée sur la u cours de l'exercice 1990-1991, la

> l'information technologie de planification de la Direction de la

ainsi que de la gestion des questions traitées. politiques, de la liaison avec d'autres compétences, responsable de l'élaboration et de l'analyse des politiques ministérielles, la Direction est - organismes et la Section de l'analyse des stratégique, la Section de l'analyse des politiques

Regroupant la Section de la planification controversés que la Direction des ne sont que deux des dossiers

1661-0661 politiques et de la planification a traités en es boissons alcoolisées et le télémarketing

## planification politiques et de la Direction des

conseils sur des questions de nature juridique. poursuites, de même qu'elle prodigue avis et tribunaux administratifs et dans le cadre de représentant ce dernier aux audiences des Direction prête main-forte au ministère en

Outre la préparation de mesures législatives, la funéraires et les établissements funéraires. et la Loi de 1989 sur les directeurs de services concernent la Loi de 1990 sur les permis d'alcool ont alors été déposés. Les règlements clés version provisoire de cinquante règlements, qui

La Direction a collaboré à la rédaction de la circulé au mois de juillet 1990. pratiques commerciales et le consommateur a Une version provisoire d'un projet de loi sur les de nom ont passé l'étape de la première lecture. jeux de hasard et la loi de 1990 sur le changement loi de 1990 sur les services dans le domaine des loi sur les statistiques de l'état civil. De plus, la sur les servitudes et la Loi de 1990 modifiant la commerciaux, la Loi de 1990 modifiant des lois législative ont été la Loi de 1990 sur les noms Les autres lois adoptées par l'Assemblée

septembre 1990. sur les permis d'alcool, promulguée le 15 d'alcool, refonte qui a donné lieu à la Loi de 1990 régissant la vente, le service et la consommation a participé a consisté dans la refonte des lois

L'un des plus importants projets auxquels elle ainsi que l'amélioration des services aux clients.

#### Direction des services Politiques et administration des opérations. avantages du processus d'automatisation la planification en vue de retirer des au ministère; et l'expansion du réseau et de la bureautique

# Division de la

# l'information technologie de

à la réalisation de la mission du ministère;

# d'information des systèmes

- système d'enregistrement des sûretés extensión et amélioration importantes du 4 vente d'alcool; des permis de la commission des permis de
- l'enregistrement en direct par les clients de

système d'enregistrement et de délivrance

Direction des services aux consommateurs;

système de traitement des plaintes de la

recherche d'information du Bureau du

système de gestion des dossiers et de

des permis de la Division des pratiques

système d'enregistrement et de délivrance

système de gestion financière du ministère

informatiques nouveaux pour le compte mise en oeuvre de plusieurs systèmes

ette direction a géré l'élaboration et la

registraire général au moyen de la

technologie d'imagerie;

commerciales (SENTRY);

(ABACUS)

du ministère durant l'exercice.

4

ф

- la Direction; mobilières afin de permettre la recherche et
- des loteries. et de délivrance des permis de la Direction mise en oeuvre du système d'enregistrement
- plusieurs systèmes informatiques essentiels l'élaboration et la mise en oeuvre de 4

consécutive. Ce plan comporte trois importantes 1990-1991, pour une deuxième année technologie de l'information s'est poursuivie en La réalisation du plan stratégique sur la d'application de la technologie de l'information.

assumant la responsabilité du succès des projets

un véritable partenariat avec les autres services en

la rentabilité du ministère. Elle s'est engagée dans

technologie permettant d'améliorer les services et

La Division a joué un rôle déterminant dans

L'investissement et les bénéfices qui peuvent ainsi ministère qui sont inhérents à l'accroissement de

opérationnelle des systèmes. Ces normes assurent

Elle fixe des normes relatives aux données, au

d'élaboration de systèmes, de gestion de réseau et d'un personnel qualifié et offre des services.

technologiques du ministère. Pour y

l'information planifie et gère les systèmes

parvenir, la Division dispose des compétences

a Division de la technologie de

programmes connaissent les avantages pour ce

que les responsables de l'exécution des

matériel, aux logiciels et à la gestion

technique le mieux adapté aux objectifs du

de formation. Elle circonscrit aussi le cadre

l'élaboration et la commercialisation de la

narmoniser sa gestion aux objectifs des plans être réalisés, de manière que la direction puisse

activitès:

ministere.

Sous-ministre adjoint:

M. A. Fitzpatrick

G. Grodecki

R. Clendining

T. G. Smith

Directeur, articles rembourrés:

Directeur, sécurité des combustibles:

Directeur, sécurité des appareils sous pression:

G. H. Mills

Directeur, appareils de levage:

# Direction des

articles rembourrés

nsagés, qu'il s'agisse d'animaux en peluche ou de matériaux qui ne sont pas propres ou qui sont vente de produits rembourrés avec des chargée de protéger le public contre la a Direction des articles rembourrés est

destinés à la vente dans la province ou rénove des Quiconque fabrique des articles rembourrés

Ces trois dernières années, le nombre de d'identification appropriée à ses produits. s'inscrire auprès de la Direction et fixer l'étiquette menbles on d'autres articles rembourrés doit

vente en gros et au détail de même qu'aux points grâce à des inspections effectuées aux points de produits qui sont principalement réglementés étrangers qui exportent leurs produits chez nous, inscrits, on trouve de nombreux fabricants augmenté de plus de 39 pour cent. Parmi les façon artisanale, de rénovateurs et de fabricants a personnes fabriquant des articles rembourrés de

de distribution.

importateurs ontariens à garantir la qualité et la La Direction encourage les fabricants et les

Au cours de l'exercice 1990-1991, les vendent dans la province chaque année. súreté des millions d'articles réglementés qu'ils

réétiquetage de plus de 228 000 articles. inspections aléatoires effectuées ont entraîné le

SE0 I 889 en laboratoire Articles mis à l'essai 4 438 t 58t Enregistrements Inspections SEL 7 9667 1661-0661 0661-6861 Quelques chiffres

de la Division: Lois dont l'application relève

Loi sur les articles rembourrés Loi sur les mécaniciens d'exploitation Loi sur la manutention de l'essence Loi sur les hydrocarbures Loi sur les ascenseurs et appareils de levage Loi sur les chaudières et appareils sous pression Lot sur les àttractions

construction, l'inspection, le fonctionnement et la	
d'une norme nationale sur la conception, la	
l'achèvement du projet de refonte en profondeur	
La Direction a aussi largement contribué à	
réglementation du Canada et d'autres pays.	
d'autres gouvernements et organismes de	
Ces normes ont été définies en collaboration avec	
véhicules fonctionnant au gaz naturel comprimé.	
combustibles et aux réservoirs montés sur les	
réservoirs servant à l'entreposage des.	
terminé l'élaboration des normes relatives aux	
réalisés au cours de l'exercice, la Direction a	
Parmi les plus importants projets qu'elle a	
mesures de protection de l'environnement.	
comprendre et à appliquer; et d'améliorer les	

Les recommandations formulées à la suite de réparation des systèmes sous pression.

Le nombre des inspections en service s'est aussi dans nombre de patinoires intérieures en Ontario, autres pièces d'équipement semblables utilisées contrôle de ces dispositifs de réfrigération et élaborant des normes en vue d'assurer un meilleur cours de l'exercice. La Direction a réagi en à Toronto il y a deux ans, ont été présentées au de réfrigération à l'ammoniac de Canada Packer's l'enquête sur un accident fatal survenu à l'usine

Mécaniciens d'exploitation: 06L LT LLZ LI Soudeurs agréés (appareils fabriqués en série) 105 076 6Lt LL Fabrique en nombre 955 15 41 273 Fabriqué sur demande 769 € 996 7 En service : snoitooqsnI ε ·T Outre-mer 94 78 Ontario Programmes d'assurance de la qualité vérifiés: étudiées et homologuées 978 Méthodes de soudure Plans étudiés et homologués 3 438 3314 1661-0661 Quelques chiffres: 0661-6861 accru au cours de l'exercice.

0008

ttI I

128 8

87II

sons bression

sous pression partout en Ontario. La n trouve des conduits et des appareils

compression; de rendre la Loi plus facile à la réfrigération, de la climatisation et de la

technologiques les plus récents dans l'industrie de

et autour des usines; de tenir compte des progrès

sécurité du public et des travailleurs à l'intérieur

sécurité des usines ontariennes. Les modifications

Au cours de l'exercice, la Direction a terminé

l'équipement de rétrigération utilisés en Ontario

chaudières et les appareils sous pression, les appareils sous pression doit s'assurer que les

installations. La Direction de la sécurité des

thermiques et nucléaires et plusieurs autres

dans les immeubles d'appartements, les écoles, les trouve sous les trottoirs et les routes ainsi que

peut avoir des conséquences catastrophiques. On

moindre faille dans leur fonctionnement

les usines pétrochimiques, les centrales

proposées auraient pour effet d'améliorer la

mécaniciens d'exploitation afin d'accroître la

modifications proposées à la Loi sur les

les examens juridiques et techniques des

sécurité en vigueur et qu'ils sont utilisés sont fabriqués conformément aux normes de

systèmes de tuyauterie sous pression et

sécuritairement.

sli9.	<b>leaae</b>	sécurité des s
		Direction de
†7 <i>L</i> 7 <i>L</i>	891 £L	et d'oléoducs)
VCL CL	071 66	et inspecteurs de gazoducs
		mécaniciens de chaudières
		de propane et de gaz,
		(installateurs de conduites
		Certificats délivrés
t51 t	3 853	et produits du pétrole)
		naturel, propane, mazout
		d'entrepreneurs (gaz
		Enregistrements
13121	12724	de stockage en vrac)
		citernes et installations
		propane, camions-
		de ravitaillement en
		(stations-service, postes
		ermis d'exploitation

renouvelés

délivrés

Certificats de compétence

Certificats de compétence

et à la sécurité du propane au cours de 1990-1991. questions relatives à la qualité de l'environnement et des activités de la Direction a porté sur les l'environnement. Une grande part du débat public sécurité du public, des biens et de

La Direction a pour objectif d'assurer la

mazout, le carburant diesel, le propane et le gaz comprennent l'essence et ses produits dérivés, le l'échelle de la province. Ces combustibles securitaires des combustibles liquides et gazeux à

transport, la manutention et l'utilisation combustibles supervise l'entreposage, le a Direction de la sécurité des

### combustibles sécurité des Direction de la

681 9 EZI <i>L</i>	616 9 86 <i>L L</i>	Inspections périodiques Réinspections
798 I	2 023	nouvelles installations
		Inspections de
7 337	2 221	noitallations
		dessins de nouvelles
		Enregistrement de
LIE	LZÞ	Enquêtes
1661-0661	0661-6861	Quelques chiffres

of Amusement Parks.

type dans le cadre de l'International Association de levage collabore à l'élaboration d'une norme situation préoccupante. La Direction des appareils internationales relatives à leur fabrication est une outre-mer. Qu'il n'y ait pas de normes conçues et fabriquées aux États-Unis ou Pratiquement toutes les attractions sont

gouvernements. conception et de l'inspection ont servi à d'autres compétences en matière d'examen de la réglementation de ces produits complexes. Ses enviable réputation en tant qu'experte dans la il y a trois ans, la Direction s'est acquis une

responsabilité de la réglementation des attractions Depuis que le ministère s'est vu confier la soient protégés contre la corrosion. ascenseurs. On exige désormais que les vérins modifications au code de sécurité applicable aux

113	80	odiliania	aoiteenairb siv A
TL	\$9		Poursuites
469 OT	1606		Inspections
649	483		Enquêtes
TCCT-0CCT	0661-6061	• 6	Autura canbian

**1661-0661** 0661-6861 : sərffidə səupləuQ

propane.

l'utilisation des barbecues et des réfrigérateurs au sécurité dans les stations-service, la sécurité dans publiant des brochures sur divers sujets comme la programmes d'information de la population en

La Direction a maintenu sa participation aux final au début de 1992. sécurité publique. Il devrait remettre un rapport véhicules à moteur, et leur incidence sur la du gaz naturel comprimé comme carburants pour est chargé d'examiner l'utilisation du propane et gaz naturel utilisés comme carburant. Ce comité installations de ravitaillement en propane et en gouvernement- industrie sur l'emplacement des

La Direction a continué de présider le Comité sera autorisée. 1992. Mais après cela, aucune prolongation ne n'ont pas été rénovés jusqu'au mois de janvier propriétaires d'utiliser des réservoirs étanches qui

Dans certains cas, la Direction permettra aux 'xnəp səj

pour les sociétés, ou un an d'emprisonnement, ou propriétaires particuliers et jusqu'à 100 000 \$ d'amendes allant jusqu'à 25 000 \$ pour les

La condamnation peut entraîner l'imposition pénalités pour non-conformité sont importantes. 1991 sont maintenant considérés illégaux. Les respectaient pas les normes de sécurité en janvier n'avaient pas été rénovés ou remplacés et ne l'environnement et la sécurité. Les réservoirs qui constituer d'importants risques pour au Canada. Les réservoirs qui fuient peuvent combustible souterrains sont les plus rigoureuses de l'essence et du code relatif aux réservoirs de

Les dispositions de la Loi sur la manutention les infractions provinciales.

amendes et des accusations en vertu de la Loi sur équipements et installations non sécuritaires, des l'utilisation d'un combustible, de la fermeture des des enquêtes relatives aux accidents consécutifs à

La Direction est responsable des inspections,

La Division travaille rapidement à la mise au point de banques de données sur la délivrance de permis, l'enregistrement, l'émission de certificats, l'inspection et l'ingénierie pour le nouveau système informatisé d'évaluation des risques. Ce système doit permettre à la Division de repérer les

main-d'oeuvre qualifiée dans le secteur privé, la Division a exploré de nouvelles sources de recrutement de personnel pour combler les postes vacants au sein de son équipe d'inspecteurs et de techniciens. La Direction des appareils de levage a conçu un programme de formation pour les a conçu un programme et a entrepris une campagne de recrutement dans les collèges et les écoles techniques de l'Ontario dans le but d'intéresser les ferbinques de l'Ontario dans le but d'intéresser les techniques de l'Ontario dans le but d'intéresser les fera désormais partie intégrante de la stratègie de dolation en personnel de la Division au cours des prochaines années.

Elle assure ausst l'exploitation sécuritaire de nombreux types d'installations et d'équipement organismes précurité en collaboration avec d'autres sécurité technique.

Devant faire face à une pénurie de Devant faire face à une pénurie de

a Division des normes techniques s'occupe de questions relatives à la sécurité publique par l'enregistrement, l'inspection, l'émission de certificats et la délivrance de permis dans quatre domaines : combustibles, appareils sous pression, appareils de levage et attractions, articles rembourrés.

Division des somnon techniques

Nombre de recommandations formulées par le Groupe de travail sur la sécurité des ascenseurs de l'Ontario, qui avait été créé au cours de l'exercice, sont actuellement mises en oeuvre. Par ailleurs, la prestation du programme de formation destiné aux inspecteurs, qui avait débuté lors de l'exercice précédent afin d'accroître le nombre d'inspecteurs qui avait débuté lors de l'exercice agréés, se pourauit avec succès. Les progrès des agréés, se pourauit avec succès. Les progrès des communauisires de la province ont été rapides au cours de l'année inaugurale du programme de formation triennal. Six autres stagiaires devraient d'ailleurs se joindre à eux au cours de 1991.

ascenseurs, des escaliers roulants, des monte-charge, des remonte-pentes, des karts, des attractions et des dispositifs connexes, en vue de s'assurer qu'ils sont conformes aux normes de sécurité.

exercice 1990-1991 a été bien rempli pour la Direction des appareils de levage, qui est responsable de l'inspection des

# appareils de levage

traduit aussi la préoccupation grandissante de la population en matière de conservation de l'énergie et de qualité de l'environnement. En témoigne l'intérêt croissant de la Division pour les véhicules au gaz naturel, les réservoirs de combustible souterrains, la rénovation des centrales électriques de type classique et la réduction de l'utilisation de produits nocifs pour l'environnement, tel les CPC.

risques pour la sécurité publique et de déployer ses ressources là où le besoin est le plus criant. Sa mise en oeuvre est prévue pour 1992, Le rôle de la Division des normes techniques

A. F. Daniels : iniolbs attainim-suo? Loi sur les statistiques de l'état civil des entreposeurs Loi de 1989 sur les privilèges des réparateurs et Loi sur l'enregistrement des actes Loi de 1989 sur les sûretés mobilières

Registraire générale adjointe:

D. S. Nagel

C. La Chapelle

Directrice, compagnies:

D. H. Georgas : sənəilidom

Directrice, enregistrement des sûretés

C. D. Kirsh

Directrice, enregistrement immobilier:

R. A. Logan

Directeur administratif, système SIF:

# registraire général

e Bureau du registraire général a continué

Bay prévue pour le mois d'avril 1991.

de préparer sa relocalisation à Thunder

# Bureau du

### sűretés mobilières l'enregistrement des Direction de

1990-1991. Les utilisateurs du système demeuré l'objectif de cette direction en aciliter l'accès à l'information est

bureaux de Barrie, Hamilton et Thunder Bay. mobilières peuvent maintenant y accéder aux informatisé d'enregistrement des sûretés

Deux projets pilotes ont été lancés en

dans le but de mettre le système à l'essai. Les collaboration avec des clients du secteur privé

Un terminal a permis aux clients se présentant tous ses clients importants. pilotes, la Direction offrira ce nouveau service à mobilières. Advenant la réussite de ces projets du système d'enregistrement des sûretés électroniquement et consulter la base de données clients ont ainsi pu stocker de l'information

London. installés au Bureau d'enregistrement des actes de des terminaux et des imprimantes ont aussi été soutenu pour améliorer le service à la clientèle, tonctionnaire de le faire pour eux. Dans un effort base de données plutôt que de demander à un au bureau de Toronto d'accéder eux-mêmes à la

organisations différentes y ont participé. On poursuivie pendant tout l'exercice. Plus de 120 La formation des clients et des utilisateurs s'est

fut mis en oeuvre lorsque la Loi de électronique plutôt que sur support papier. (Cela stocker des renseignements sur support projette actuellement de permettre aux clients de

l'enregistrement électronique a été promulguée en

novembre 1991).

La Direction a retenu les services d'un

a aussi mis sur pied deux nouveaux services de répartir les avis envoyés aux clients. La Direction personnel provisoire pour l'aider à trier et à

des changements techniques survenus ainsi que publication de bulletins afin d'informer les clients

brocessus de demande de renseignements. des divers aspects de l'enregistrement et du

collectif

Loi sur le mariage

extraprovinciales

immobilier

morales

immobilière

Loi sur le bornage

de la Division:

Naissances enregistrées

Recherches généalogiques

fonder maintenant leur propre famille.

Mariages enregistrés

Documents délivrés

Quelques chiffres:

Loi sur l'enregistrement des sociétés en nom Lot sur les sociétés en nom collectif

Loi sur l'enregistrement des droits immobiliers

Loi sur les renseignements exigés des personnes

Loi sur les sociétés en commandite

Los portant réforme de l'enregistrement

Loi de 1984 sur les personnes morales

Loi de 1986 sur le changement de nom

Loi de 1982 sur les sociétés par actions

renseignements relatifs aux entreprises

Los sur la certification des titres de propriété

Loi de 1989 modifiant des lois concernant les

Lois dont l'application relève

représentants de la génération de l'après-guerre à

naissances, ce qui indique une tendance chez les

Les statistiques de 1990-1991 montrent une

plusieurs dossiers sur support papier relatifs aux

enregistrés sur disquettes électroniques afin de

Plus de 10,4 millions de documents ont été

augmentation de 17 000 enregistrements des

Archives de l'Ontario a aussi été négocié.

naissances, aux décès et aux mariages aux

faciliter le déménagement. Le transfert de

143 000

000 64

000 €

518 000

0661-6861

000 091

000 78

3 200

000 797

1661-0661

Loi sur les personnes morales

Loi sur les condominiums

Afin de mieux servir les clients, plusieurs pureaux d'enregistrement immobilier ont prolongé

eu cours au sein de cette direction. Des libre-service ont été institués partout où c'était possible dans les 65 bureaux d'enregistrement immobilier de la province, permettant aux Les procédures d'enregistrement des projets d'associations en copropriété ont aussi été simplifiées.

1990-1991. Des programmes d'amélioration du service ont

a Direction de l'enregistrement immobilier a mis l'accent sur le service à la clientèle et s'est efforcée de garantir un meilleur accès à ses dossiers durant l'exercice

#### Direction de l'enregistrement immobilier

101 300	111 000	morales
		constituées en personnes
		entreprises non
		dossiers sur les
		Recherches dans les
337 700	365 000	compagnies
		dossiers sur les
		Recherches dans les
137 400	124 000	enregistrés
		et noms commerciaux
		à propriétaire unique
		nom collectif, entreprises
		Nouvelles sociétés en
dS 200	000 85	morales
		constituées en personnes
		Nouvelles entreprises
732 000	711 000	commerciaux enregistrés
		smon tə əupinu
		entreprises à propriétaire
		Sociétés en nom collectif,
3 700	3 000	comprises
		Sociétés étrangères
227 000	256 000	Sociétés enregistrées
1661-0661	0661-6861	Quelques chiffres:

rapidement accès aux noms commerciaux.

de recherche automatisée qui donne plus

étaient au nombre de 75 875 dans la région de Toronto, de 18 760 à London, et de 12 700 à Chatham.

En 1990-1991, les enregistrements de biens-fonds convertis au système informatisé

I'Ontario a décidé de s' associer au secteur privé pour réaliser le système FIEF. L'entreprise Pour réaliser le système FIEF, L'entreprise. Les partenaires avaient un double mandat : la mise en oeuvre du système FIEF à l'échelle de la province et la conception d'un système mondial en utilisant le système FIEF comme catalyseur.

cadastraux à un système informatisé d'enregistrement des titres fonciers s'est poursuivie. La conversion des biens-fonds régie par la Loi sur l'enregistrement des actes a été étendue aux unités foncières régies par la Loi sur l'enregistrement des droits immobiliers, suite au succès du projet pilote réalisé à London. Au mois de février 1991, le gouvernement de

l'enregistrement immobilier s'est poursuivie à un bon rythme durant domaine foncier (SIF) a joué un rôle de premier dens l'exercice. Le Système informatisé dans le domaine foncier (SIF) a joué un rôle de premier dans l'automatisation du système et tenue des dossiers sur l'enregistrement foncier, le système FIEF (fichier informatisé d'enregistrement foncier).

'automatisation des dossiers relatifs à

## Les systèmes informatisés dans le domaine foncier

leurs heures d'ouverture les jours où l'achalandage est habituellement plus élevé. La Direction de l'enregistrement immobilier a aussi travaillé en collaboration avec la Direction de l'appui au logement du ministère du Logement pour concevoir un moyen plus rapide de traiter les demandes de logement à loyer modique.

# Managistrement əp uoisinia

consommateurs, aux entreprises et aux objectif d'offrir un service de qualité aux nos iviusiuon a noisivid al ,1991-0991 n

les clients des secteurs public et privé. fonctionnaires sont directement en contact avec été institués dans plusieurs secteurs où les programmes conçus pour améliorer le service ont autres organismes gouvernementaux. Des

Il suffit de penser au fait que tous les résidents

naissance, de mariage ou de décès. registraire général pour obtenir un certificat de moyen devra entrer en contact avec le Bureau du du rôle qu'elle joue. A tout le moins, l'Ontarien l'enregistrement pour mesurer toute l'importance de leur vie, communiquer avec la Division de de l'Ontario devront probablement, à un moment

dans le domaine foncier, la Direction des services stratégique, le Bureau des systèmes informatisés général, le Bureau de liaison pour l'association súretés mobilières, le Bureau du registraire immobilier, la Direction de l'enregistrement des des compagnies, la Direction de l'enregistrement d'exécuter le mandat de la Division : la Direction Quatre directions et trois bureaux se chargent

La Direction des compagnies procède à .sənpibrinl

immobilier grâce au réseau provincial des bureaux enregistrées par la Direction de l'enregistrement opérations impliquant des droits immobiliers sont réalisées sur le marché immobilier et les conserve dans ses bureaux. Toutes les ventes dossiers publics sur ces entreprises, qu'elle permis aux sociétés étrangères et donne accès aux les organismes sans but lucratif, délivre des constitue en personnes morales les entreprises et unique et des sociétés en nom collectif. Elle l'enregistrement des entreprises à propriétaire

d'enregistrement immobilier. La Direction de

Entre autres améliorations, il faut noter la fonction compagnies bénéficient déjà de l'automatisation. Les clients et le personnel de la Direction des

gouvernement et aux clients du secteur privé.

et d'offrir un meilleur accès à l'information sur

sur l'enregistrement. Il a permis d'automatiser

d'information sur les entreprises de l'Ontario

d'archivage des renseignements ayant servi à

reprise des activités pour les sociétés inactives.

loi, à soustraire les entreprises à de fastidieuses

dispositions visant à encourager le respect de la

promulguée le 28 janvier 1991, réglemente les

La Loi de 1989 modifiant des lois concernant

les secteurs de l'activité commerciale en Ontario.

et l'utilisation des noms commerciaux dans tous

promulguée le 1er mai 1991). Elle remplace les

reçu la sanction royale le 21 juin 1990 (et a été

organismes sans but lucratif.

compagnies Direction des

changement de nom.

mesures législatives périmées régissant l'adoption

La Loi de 1990 sur les noms commerciaux a

les modalités de délivrance de lettres patentes aux

son travail de simplification des procédés

Direction des compagnies a poursuivi

u cours de l'exercice 1990-1991, la

et les divorces, et du traitement des demandes de dossiers sur les naissances, les mariages, les décès

registraire général est responsable de la tenue des les súretés données en garantie. Le Bureau du l'enregistrement des sûretés mobilières enregistre

préparer des certificats de statut et de simplifier

système automatisé a été mis en service afin de

afin de mieux servir le consommateur. Un

modifications apportées comprennent des

sociétés et les sociétés en commandite. Les

ies renseignements relatifs aux entreprises,

Les modifications prévoient aussi un mode spécial

exigences relatives aux déclarations et facilitent la

créer la base de données du Système

atin de fournir une base de données importantes

Ce nouveau système informatique a été conçu

plusieurs procédés, de réduire les délais de service

les 1,8 million d'entreprises enregistrées au

(SINEO).

Loi de 1988 sur les services prépayés

périodiques

Loi sur les distributeurs de livres brochés et de automobiles

Loi de 1988 sur les réparations de véhicules

Loi sur les commerçants de véhicules automobiles établissements funéraires

Loi sur les directeurs de services funéraires et les

Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires

Lot sur les agents de recouvrement

consommateur

Loi sur les renseignements concernant le

Loi sur l'Office de protection du consommateur

Loi sur la protection du consommateur

Loi sur les condominiums

Loi sur les agences de recouvrement

Loi sur les cimetières

Loi sur les pratiques de commerce

Loi sur les huissiers

Loi sur le contrôle des sports

#### : noisivid sl 9b Lois dont l'application relève

membres de l'Assemblée législative. a été signée le 3 avril 1991 et portée devant les être signés. L'assurance de conformité volontaire contenant des clauses discriminatoirès puissent suivant, à empêcher que d'autres contrats

Le Centre s'est engagé, au début de l'exercice

violait la Loi.

Centre ayant en effet contracté une entente qui pratiques de commerce discriminatoires, le

16 novembre 1990, en vertu de la Loi sur les Centre des sciences de l'Ontario le Commerce a décidé d'enquêter sur le e ministère de la Consommation et du

### de l'Ontario Centre des sciences Enquête sur le

le 1<sup>er</sup> avril 1990 et le 31 mars 1991.

Aucune condamnation n'a été prononcée entre elles ou ont décliné l'invitation à soumissionner. manière constructive aux plaintes portées contre Loi. Dans tous les cas, les entreprises ont réagi de

J. S. Chalmers

divertissements publics: Directeur, normes relatives aux

Directrice, services aux consommateurs:

D. B. Brown

Directeur, réglementation des entreprises:

W. E. Steinkrauss

Sous-ministre adjointe:

de l'Ontario (contrôle seulement)

Loi sur le régime de garanties des logements neuts Loi sur les agences de voyages

Loi sur les cinémas

Article 190 du Code criminel

d'habitation

Loi sur la façon de présenter la vente d'ensembles Loi sur le courtage commercial et immobilier

construction d'importance majeure est passée de et électriques. La garantie contre les vices de garantie de deux ans sur les systèmes mécaniques infiltrations d'eau dans les sous-sols ainsi qu'une constructeur d'une durée de deux ans contre les bâtiment de l'Ontario, une garantie du construction ou les infractions au Code du d'une durée d'un an contre les vices de protection comprend la garantie du constructeur 100 000 \$ pour chaque maison enregistrée. La protection de la garantie pouvant atteindre leur dépôt pouvant aller jusqu'à 20 000 \$ et une

Aux acheteurs sont offertes une protection de mise en vente.

Régime et enregistrent chaque nouvelle maison vendeurs de maisons neuves s'inscrivent au

Cette loi exige que tous les constructeurs ou les

du ministère. des logements neufs de l'Ontario pour le compte

l'application de la Loi sur le régime de garanties indépendant sans but lucratif, veille à

neufs de l'Ontario, organisme e Régime de garanties des logements

### neuts de l'Ontario stnemepol seb Régime de garanties

de la Commission.

autres visiteurs ont visionné des films au bureau Plus de 200 représentants des médias, étudiants et les rapports sommaires préparés pour chaque film. le système de classification des films, y compris reçu plus de 150 demandes de renseignements sur public. Au cours de l'exercice, la Commission a Commission peut être consultée librement par le

Toute l'information relative aux décisions de la aux adultes (Réservé aux adultes). adulte), tandis que 32 pour cent ont été réservés l'accompagnement d'un adulte (Accompagnement (Surveillance parentale), 28 pour cent ont exigé pour cent ont nécessité l'autorisation des parents présentation pour toute la famille (Pour tous), 35 et bandes vidéo visionnés ont obtenu la cote de

En 1990-1991, cinq pour cent des 1 941 films Consommation et du Commerce. Ontario par l'entremise de la ministre de la

demande, conformément au paragraphe 5(8) de la rapports comprenaient tous une réponse à la des clauses de nature discriminatoire. Les onze lettre de crédit et une lettre d'attestation contenant pour des appels d'offres, des ordres d'achat, une

Le ministère a reçu onze rapports de demandes concernant le champ d'application de la Loi. ont généralement porté sur des éclaircissements 31 mars 1991. Les demandes de renseignements demandes de renseignements avaient été reçues au

Une seule plainte avait été déposée et quelques portant sur l'assurance de conformité volontaire.) s'abstenir n'a été émise. (Voir à cet effet la note mars 1991, et aucune ordonnance de cesser et de été enregistrée entre le 1er avril 1990 et le 31

Aucune assurance de conformité volontaire n'a l'application de la Loi.

rende annuellement compte au ministre de

L'article 17 de cette loi exige du directeur qu'il L'application de ces ordonnances et assurances.

des assurances de conformité volontaire et Elle prévoit des ordonnances de conformité,

situation géographique. l'ascendance, le lieu d'origine, le sexe ou la la race, la croyance, la couleur, la nationalité, affaires, toute forme de discrimination fondée sur

Elle vise à prévenir, dans le monde des

novembre 1978. discriminatoires a été promulguée le 9 a Loi sur les pratiques de commerce

Rapport du directeur

### discriminatoires de commerce Loi sur les pratiques

de l'administration du Régime. commerciaux. Huit bureaux régionaux se chargent Commission d'appel des enregistrements au besoin, en appeler de leurs décisions à la Ontario d'agir comme conciliateurs et peuvent, Régime de garanties des logements neufs de lésés peuvent demander aux administrateurs du

Les constructeurs ou acheteurs qui s'estiment

cinq à sept ans.

rend compte à l'Assemblée législative de

lieutenant-gouverneur en conseil, la Commission

conformément à la Loi sur les cinémas. Formée de

La Commission de contrôle cinématographique

l'équipement de projection et 31 permis pour des

permis à des distributeurs de films, 268 permis à

et veille à l'application de la Loi sur les cinémas.

La Section des salles de cinéma délivre des permis

relatifs à des enquêtes et des plaintes et a procédé

La section des enquêtes et de l'application des

Au cours de l'exercice, le bureau des loteries a

lois du bureau des loteries a ouvert 164 dossiers

à la vente de billets à fenêtres. Il a aussi délivré Monte-Carlo, 1 048 à des loteries-tombolas et 635

se rapportaient à des bingos, 721 à des soirées délivré plus de 5 000 permis. De ce nombre, 2 501

bienfaisance en vue de concevoir un nouveau

166 autres permis pour des foires et des

a émis 298 permis à des salles de cinéma, 132 permis, dont 6 117 permis de vente au détail. Elle Au cours de l'exercice, elle a délivré 6 939

représentants de la collectivité nommés par le

films et des bandes vidéo dans la province,

des projectionnistes, 75 permis pour de

salles de projection.

Salles de cinéma

à plus de 75 vérifications.

expositions:

cadre réglementaire.

de l'Ontario se charge de la classification des

loteries-tombolas et les soirées Monte-Carlo bingos, les ventes de billets à fenêtres, les municipales, le bureau autorise et réglemente les collaboration avec les administrations d'amélioration de la vie communautaire. En de fonds pour des oeuvres de bienfaisance et équitables, tout en facilitant le succès des collectes bienfaisance en Ontario aient des chances de gain participants à des jeux de hasard à des fins de Le bureau des loteries veille à ce que tous les

#### Loteries

quatre ont été annulés) et de 54 programmes de pour la tenue de 19 programmes de boxe (dont

En 1990-1991, le Bureau a délivré des permis

d'intégrité dans les sports. participants et de maintenir un haut niveau aux chronométreurs, aux médecins, aux lutteurs et

aux boxeurs dans le but d'assurer la sécurité des Il délivre des permis aux juges, aux arbitres,

s110ds règlements de la Loi sur le contrôle des

professionnels veille à l'application des e Bureau du commissaire aux sports

sports professionnels Bureau du commissaire aux

## publics aux divertissements normes relatives

Direction des

Inspections effectuées Conformité

à la médiation \$005 787

par les consommateurs grâce Argent épargné et récupéré Recours à la médiation 1596

Services aux consommateurs

sommes restituées Total des amendes et des Accusations portées

\$188 848

018

marché des jeux de hasard organisés à des fins de met toutefois la dernière main à son étude du législative a été dissoute peu après. Le ministère hasard le 27 juin 1990, mais l'Assemblée Loi sur les services dans le domaine des jeux de Le ministère a présenté en première lecture la

le secteur commercial soit adoptée. bingo commerciales jusqu'à ce que la loi régissant vise à restreindre la prolifération des salles de commerciales. Cette mesure toujours en vigueur tenue de bingos dans les nouvelles salles de bingo moratoire sur la délivrance de permis pour la

Au mois d'août 1989, le ministère a imposé un milliard de dollars. En Ontario, ce secteur d'activité rapporte 1,5 bienfaisance, les foires agricoles et les carnavals. organisés par des organismes religieux et de

En 1990-1991, la section des enquêtes et de Sudbury et Thunder Bay. London, Hamilton, Peterborough, Ottawa, consommateurs situés à Toronto, Windsor, que les bureaux des services aux enquêtes et de l'application des lois ainsi a Direction regroupe la section des

portées par des consommateurs. bar la section à la suite d'enquêtes ou de plaintes suivent sont représentatifs des découvertes faites 800 accusations ont été portées. Les exemples qui du champ d'application de la Division. Plus de enquêtes qui touchaient presque tous les secteurs I application des lois a effectué plus de 500

Jamais été remboursés, le ministère a décidé ouvert ses portes et les clients n'ayant ne soit ouvert. Ce centre n'ayant jamais vendu des abonnements avant que le centre consommateurs. Les administrateurs avaient plus de devoir restituer 15 000 \$ aux conditionnement pour personnes âgées, en communautaires dans un centre de services prépayés à 256 heures de travaux a été condamné en vertu de la Loi sur les Un employé d'un centre de santé d'Oshawa

d'enquêter.

tard revenu le voir et l'avait persuadé d'acheter de la viande surgelée, était plus prises avec de graves problèmes de santé il avait persuadé un consommateur aux viande surgelée promis. Dans le second cas, échange le congélateur d'occasion et la l'oronto, mais n'avait jamais livré en somme de 450 \$ d'une citoyenne de Dans le premier cas, il avait accepté la commerciales relativement à deux affaires. 3 000 \$ en vertu de la Loi sur les pratiques d'emprisonnement et à une amende de Hamilton a été condamné à six mois Un grossiste en viandes de la région de

d'acheter une autre quantité de viande, lui

## consommateurs services aux Direction des

Les bureaux des services aux consommateurs d'une valeur d'environ 1 200 \$. 3 000 \$ pour de la viande et un congélateur Le consommateur avait déboursé plus de

offrant en prime un congélateur «gratuit».

informent les consommateurs de leurs droits et de

réglementées afin de s'assurer qu'elles respectent consommateurs et inspectent les entreprises lorsque des plaintes sont portées par les leurs responsabilités, agissent comme médiateurs

ministère à réaliser sa mission de sensibilisation Le personnel des bureaux aide aussi le la loi.

1661-0661 Quelques chiffres:

mais l'entrepreneur a refusé. Grâce à

passé de 26 000 \$ à 38 000 \$, le

annulé et le consommateur a récupéré son

l'intervention du ministère, le contrat a été

consommateur a tenté d'annuler le contrat,

Lorsque le coût estimatif des travaux est

et versé à cet effet un dépôt de 10 000 \$,

signé et récupérer son dépôt de 1 200 \$.

du ministère. Avec le concours de ces

d'attente, le consommateur a décidé

solutions négociées par voie de médiation parmi

l'achat et la réparation de voitures et les centres

Au cours de l'exercice, les plaintes ont surtout

médias. Le personnel a participé à une centaine de

groupes communautaires et aux représentants des

questions de consommation aux étudiants, aux

du public en donnant des conférences sur des

porté sur les remboursements et les échanges,

conférences au cours de 1990-1991.

Voyons des exemples de plaintes et de

contrat avec un entrepreneur en rénovation

Un consommateur d'Oakville avait signé un

derniers, il a pu annuler le contrat qu'il avait

d'entrer en contact avec des représentants

six à huit semaines. Après vingt semaines

de lui livrer à l'intérieur d'une période de

avait acheté un mobilier qu'on avait promis

Un consommateur de la région de Sudbury

Dossiers fermés Dossiers ouverts Enquêtes

dépôt.

les plus contantes.

de culture physique.

877 775

Au cours de l'exercice, le bureau du renseignements conceinant les voyages. divulgués aux consommateurs tous les relatives à la publicité et exige que soient pas été fournis. Elle établit aussi des normes à l'avance des services qui ne leur ont finalement

entreprises spécialisées dans le domaine des renseignements. Au terme de l'exercice, 3 068 et a répondu à 3 900 demandes de régistrateur a effectué 4 100 analyses financières

voyages étaient inscrites auprès du ministère.

#### l'industrie du tourisme Fonds d'indemnisation de

à l'étranger suite à l'interruption forcée de leur sert aussi à ramener au pays des citoyens coincés difficultés éprouvées par l'entreprise. Le Fonds reçus, en raison d'une faillite ou d'autres services de voyages qu'ils n'ont cependant pas indemnise les consommateurs qui ont payé des tourisme de l'Ontario, financé par l'industrie, Le Fonds d'indemnisation de l'industrie du

demande d'indemnisation à la condition que leur Les consommateurs peuvent présenter une voyage.

En 1990-1991, des indemnisations d'un total agent de voyages soit dûment inscrit.

de ce type Jamais enregistrée dans l'industrie entreprise, dont la faillite a été la plus importante ontariens ont été touchés par la fermeture de cette le 27 avril 1990. Quelque 20 000 consommateurs Thomson Vacations qui a été mise sous séquestre suffise ici d'évoquer le cas de l'entreprise financières éprouvées dans l'industrie. Qu'il est largement attribuable à plusieurs difficultés lors de l'exercice précédent. Cette augmentation consommateurs, comparativement à 343 100 \$ de 7,6 millions de dollars ont été versées aux

d'administration nommé par le Le Fonds est administré par un conseil

ontarienne du tourisme.

croissantes de la gestion du Fonds. répondre aux exigences et à la complexité nommé le premier directeur administratif afin de d'octobre 1990, M. Ralph L. Beatty en a été lieutenant-gouverneur en conseil. Au mois

> montants adjugés pour réparations. seconde audience dans les cas impliquant des relatives aux débours et une possibilité d'une calcul de la valeur du véhicule, des dispositions autres améliorations, on trouve une formule de

#### **senbiboired** livres brochés et de Loi sur les distributeurs de

d'inscription comprennent des exigences quant à inscrits en vertu de cette loi. Les critères brochés et de périodiques dans la province se sont Au cours de l'exercice, 62 distributeurs de livres

la propriété canadienne.

#### commercial et immobilier Loi sur le courtage

plaintes logées par le public a triplé. inscrits a diminué, tandis que le nombre des marché immobilier. Le nombre des courtiers En 1990-1991, la récession a entraîné le déclin du

l'Association des consommateurs du Canada, de l'Ontario Real Estate Association, de composé de représentants du ministère, de courtage commercial et immobilier. Ce comité est propositions en vue de refondre la Loi sur le ministère à examiner la Loi et à concevoir des Un comité consultatif a été créé afin d'aider le

Business Brokers Association. l'Association du Barreau canadien et de l'Ontario

1661-0661 Quelques chiffres:

007 98 Demandes de renseignements 158 Ordonnances de conformité 18t I Plaintes reçues des consommateurs tL0 69 Agents immobiliers et courtiers inscrits

#### voyages Loi sur les agences de

vue de rembourser les consommateurs ayant payé prévoit la création d'un fonds d'indemnisation en province offrant des services de voyages et l'inscription de toutes les entreprises de la services de voyages en Ontario. Cette loi exige protection des consommateurs qui achètent des agences de voyages, le ministère assure la En veillant à l'application de la Loi sur les

#### Fonds d'indemnisation des commerçants de véhicules automobiles

Le Fonds sert à protéger les consommateurs dans ses obligations telles qu'elles sont définies dans la ses obligations telles qu'elles sont définies dans la réglementation. Le conseil d'administration du Fonds a approuvé 36 demandes d'indemnisation totalisant 36 581,95 \$. Le financement du Fonds est entièrement assuré par les commerçants de conseil d'administration est composé de représentants de l'Association des consommateurs du Canada, de représentants de l'Association des consommateurs du Canada, de représentants de l'Association des consommateurs du Canada, de représentants de l'Association des consommateurs de l'Association des consommateurs de l'Association des des professions de commerçants de l'Ontario et de Toronto et de l'association des commerçants de l'Ontario et de Toronto et de l'association des commerçants des des voitures d'occasion de l'Ontario commerçants des voitures d'occasion de l'Ontario.

#### Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles de l'Ontario

Le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles de l'Ontario (PAVAO) est un programme de coopération unique entre les fabricants et les importateurs de véhicules automobiles, les consommateurs de véhicules a été créé pour arbitrer et régler les différends à été créé pour arbitrer et régler les différends relatifs aux défectuosités des véhicules.

En 1990-1991, le PAVAO à reçu 1 994

demandes de renseignements et réglé 376 dossiers par l'intermédiaire des bureaux d'éthique commerciale pour les différends engageant des fabricants canadiens, et par l'intermédiaire de l'Institut des arbitres du Canada Inc. pour les différends mettant en cause des fabricants de véhicules importés.

Quatre-vingt-cinq pour cent des règlements rendus l'ont été en faveur des consommateurs. On a ordonné le rachat de véhicules dans sept cas, et le remplacement de véhicules dans sept cas, et le remboursement des réparations effectuées dans 64 cas.

A l'automne 1990, on a amélioré l'entente entre consommateur et fabricant visant à déterminer le moment le plus approprié pour porter leur différend devant un arbitre. Entre

sur le courtage commercial et immobilier qu'incombe la responsabilité de la Loi sur les condominiums. Cette loi énonce des directives sur la gestion ordonnée des habitations en copropriété et prévoit des solutions pour toutes les parties engagées dans ce secteur, du promoteur à l'acheteur.

En 1990-1991, cette loi a fait l'objet d'un examen exhaustif. Le ministère s'attend à ce que des modifications y soient apportées pour améliorer la protection du consommateur et réfléchir le marché de condominiums.

Le bureau répond annuellement à plus de

15 000 demandes de renseignements de la part du public. Selon les évaluations les plus récentes, on estime qu'environ la moitié des logements en copropriété sont loués, surtout dans les grands copropriété sont loués, surtout dans les grands l'exercice, les ventes de condominiums, surtout représenté environ 25 pour cent des ventes région de Toronto, ont réalisées sur le marché domiciliaire. Il existe plus de 3 200 sociétés de copropriétaires en Ontario, ce qui représente environ 279 000 logements individuels.

## Loi sur les commerçants de véhicules automobiles

La principale activité du bureau chargé de l'application de cette loi consiste à veiller à ce que les consommateurs soient traités avec équité dans le cadre de leurs relations d'affaires avec les commerçants de véhicules automobiles. La ministère à réaliser l'objectif qu'il s'était fixé de ministère à réaliser l'objectif qu'il s'était fixé de ministère à réaliser l'objectif qu'il s'était fixé de ministère à réaliser le consommateur au des sujets mieux renseigner le consommateur au des sujets concernant les véhicules automobiles. En dans la province dans le cadre des initiatives de sensibilisation de l'industrie.

Au cours de l'exercice, des directives

complètes sur la publicité ont aussi été publiées et diffusées. Par ailleurs, le régistrateur a proposé de refuser ou de révoquer 177 inscriptions et a émis 19 ordonnances de cesser et de s'abstenir ainsi que 78 lettres d'avertissement relativement à la publicité trompeuse. Le bureau a également répondu à plus de trompeuse. Le bureau a également répondu à plus de 17 000 demandes de renseignements.

réglementation en ce qui a trait aux découvertes existants. Elle s'occupe également de la l'agrandissement ou la rénovation des cimetières l'ouverture de nouveaux cimetières et columbariums en Ontario. Elle approuve cimetières, crématoires, mausolées et cimetières est responsable de plus de 4 800 La section chargée de la réglementation des

#### Loi sur les cimetières

nommés en vertu de la Loi. huissiers privés. Plus de 180 huissiers privés sont s'occupe de toute plainte ou enquête sur les

C'est le shérif qui, au nom du régistrateur, approuvée par le ministre. candidats retenus avant que leur nomination soit. demandes et fait passer une entrevue aux

Le bureau du régistrateur sélectionne les demande.

nomination de la personne ayant présenté la tel service dans le comté, le shérif recommande la le travail d'huissier. S'il existe une demande d'un demande au shérif du comté où elle désire exercer toute personne intéressée doit présenter une par un tribunal. Pour être nommé huissier privé, sont régis par cette loi avec les huissiers nommés Il ne faut pas confondre les huissiers privés qui

#### Loi sur les huissiers

pratiques commerciales.

gouvernement permettront d'assurer l'équité des reçus et les nouveaux concepts proposés par le matière de consommation. Les commentaires mettre à jour et simplifier les lois existantes en consommateurs, l'ébauche a permis de refondre, de diverses associations d'entreprises et de refonte de la loi et d'une large consultation auprès commerciales a circulé. Produit d'une vaste du code de la consommation et des pratiques

Au mois de juillet 1990, une version provisoire devait débuter au mois de mai 1991. première phase de mise en oeuvre de ce système fonctions autrefois exécutées à la main. La technologie nouvelle et intègre de nombreuses grande automatisation des opérations grâce à une 1982. Le système «Sentry» permet une plus remplacer le système «Credits» qui datait de informatisé, appelé «Sentry», a été conçu afin de

C'est au bureau chargé de l'application de la Loi

#### Loi sur les condominiums

mexacts ou périmés, protègent le consommateur. d'empêcher l'utilisation de renseignements peut en faire. Ces dispositions, qui ont pour effet tournir ces organismes et définit l'usage que l'on précise le genre de renseignements que peuvent comme les agences d'évaluation de crédit. Elle renseignements concernant le consommateur, Cette loi régit les organismes fournisseurs de

#### concernant le consommateur Loi sur les renseignements

exécutoires». types de contrats de consommation, dits «contrats réglemente les opérations de crédit et certains La Loi sur la protection du consommaieur

#### consommateur Loi sur la protection du

clairement définies et appliquées en vertu de cette Ontario. Les pratiques de recouvrement sont de plus de 1 000 agents de recouvrement en des activités de 120 agences de recouvrement et Cette loi prévoit l'inscription et la réglementation

#### recouvrement Loi sur les agences de

prévoyance totalisent 32 millions de dollars. plus de 180 millions de dollars, et les fonds de

Les fonds d'entretien comptent actuellement une autre façon de protéger les consommateurs. vendeurs obtiennent un permis, ce qui constitue fois, que les propriétaires de cimetières et les nouvelle loi exigera également, pour la première protéger les fonds d'entretien des cimetières. La contrôle plus serrés qui permettront de mieux promulguée, elle offrira des mécanismes de l'accompagner sera terminée. Une fois lorsque la rédaction des règlements devant sanction royale en 1989-1990, sera promulguée

La nouvelle Loi sur les cimetières, qui a reçu la fermeture des cimetières. d'anciens lieux d'inhumation non identifiés et à la 1990-1991 a confronté la Division à plusieurs

L'évolution de l'économie constatée en fonction publique de l'Ontario. le Syndicat des employés et employées de la Division a travaillé en étroite collaboration avec consommateur. Tout au long du processus, la d'améliorer les mesures de protection du a confié à d'autres la responsabilité expresse responsabilités ont été amalgamées, tandis qu'on pressants. Dans certains secteurs, des vers des secteurs où les besoins sont plus consommateur, toutes proportions étant gardées, dévolues à des secteurs à faible risque pour le des ressources humaines et financières autrefois

Au cours de l'exercice, la Division a réaffecté autorisés. créances, la vente à domicile et les jeux de hasard détail, la boxe, la lutte, le recouvrement des automobiles, les services de voyages en gros et au secteurs tels l'immobilier, les véhicules physiques et morales oeuvrant dans divers directions réglementent les activités des personnes normes relatives aux divertissements publics. Ces services aux consommateurs et de la Direction des

réglementation des entreprises, de la Direction des La Division se compose de la Direction de la reliées au secteur de la consommation. la responsabilité de vingt mesures législatives Pour l'exercice 1990-1991, elle peut revendiquer besoin, participe à l'élaboration de nouvelles lois. comme médiateur dans les cas de conflit et, au sur les plaintes logées par les consommateurs, agit

réglemente certaines industries, enquête exerce un large éventail de fonctions. Elle a Division des pratiques commerciales

COMMENCIALES sənbiyond səp uoisini

Un meilleur système d'enregistrement

grossistes en voyages. de véhicules automobiles, les agences et les agences d'évaluation de crédit, les commerçants huissiers, les courtiers et agents immobiliers, les agences de recouvrement, les cimetières, les dans les secteurs réglementés, entre autres les demandes d'enregistrement d'entreprises oeuvrant 1990-1991, la Direction a traité plus de 150 000 dont l'application relève de la Division. En l'enregistrement des entreprises régies par les lois

de la réglementation et de entreprises supervise les bureaux chargés a Direction de la réglementation des

entreprises

règlementation des

Direction de la embauché à temps plein. compétences d'un directeur administratif du tourisme s'est accru et s'est enrichi des personnel du Fonds d'indemnisation de l'industrie réagir rapidement dans l'avenir. Aussi, le sur les agences de voyages afin de permettre de apportées aux règlements accompagnant la Loi d'indemnisation. Des modifications ont été processus de règlement des demandes demandes a été mis sur pied pour accélérer le quelques jours, un centre de traitement des divers points du globe de rentrer au pays. En permis à des milliers de voyageurs coincés en d'indemnisation de l'industrie du tourisme ont

En réponse aux importantes faillites marché immobilier. qu'auraient pu engendrer ces faillites sur le consommateurs et à limiter les effets de stagnation délai, ont contribué à réduire la perte des cas, les inspections et les enquêtes, effectuées sans dans des comptes en fiducie à risque. Dans ces pour effet de laisser les dépôts des consommateurs faillite dans le secteur de l'immobilier, ce qui a eu

ministère et les administrateurs du Fonds enregistrées dans l'industrie du tourisme, le

Par exemple, plusieurs entreprises ont fait consommateur. questions d'envergure en matière de protection du l'information colligée et de concrétiser les idées et été mises sur pied afin de passer en revue

Des équipes divisionnaires et ministérielles ont possibilités d'avancement. d'accroître la formation du personnel et les population, de simplifier le libellé des formules, mieux adapter les lois aux besoins de la suggestions retenues figurent la nécessité de communications. Au nombre des autres les plans de la sensibilisation du public et des faudrait accroître les ressources ministérielles sur service à la clientèle. On estime aussi qu'il ministère doit se concentrer sur l'amélioration du qu'un grand nombre d'employés croient que le tormulés lors des discussions de groupe indiquent de février et mars 1990. Les commentaires I 200 participants aux réunions tenues aux mois commentaires et des suggestions émis par plus de

Des centaines de pages ont été tirées des conclusions. l'information reçue afin de dégager des La seconde étape a consisté à traiter toute vision, les valeurs et les orientations du ministère. recueillir opinions, idées et suggestions sur la

réunions de consultation du personnel a permis de

Durant la première phase, une série de continue le processus de changement.

processus, commencé en 1989-1990, le ministère cours du dernier exercice. Par ce orientations des années 1990 a pris fin au a consultation du personnel sur les

de mise en oeuvre a été mis en pratique. les recommandations ont été acceptées, et un plan pied d'un conseil du service à la clientèle. Toutes de trois jours pour chaque employé et la mise sur d'une période annuelle de formation d'une durée formation et de perfectionnement, l'institution affectations intérimaires et autres mesures de directrices relatives aux détachements, aux l'élaboration de nouvelles politiques et lignes récompenser l'employé(e) de l'année, l'institution d'un programme destiné à

portera sur la qualité du service.

commencé au mois de mars 1991. Cette série

orientations. La planification de la deuxième série

concernait la tenue annuelle de discussions sur les

de séances de consultation du personnel a

tréquemment présentées par les employés

L'une des recommandations les plus

(document qui a été publié au printemps 1991). Orientations stratégiques pour les années 1990

ont aussi influé sur le contenu de l'énoncé des les recommandations formulées par les équipes

Les suggestions recueillies lors des réunions et

Leurs recommandations ont porté sur d'octobre et de novembre de la même année. recommandations au comité de gestion aux mois l'ensemble du ministère et ont soumis des équipes ont examiné des questions touchant donc clientèle. Durant l'été et l'automne de 1990, ces perfectionnement, communications et service à la suivants: décisions de gestion, formation et équipes ministérielles s'occupent des dossiers les suggestions des employés. En effet, quatre

0661 səəuup səp SUOIIDIUDINO SOT

### sous-ministre Message de la

nombre d'entreprises à mettre l'accent sur le nouvelles et la tendance observée chez de la dernière décennie. Les technologies e marché a profondément changé au cours

Se garder au fait des besoins changeants des clientèle influe sur l'expansion des affaires. sont conscientes qu'un meilleur service à la restructuration. Plus que jamais, les entreprises du client ont largement contribué à sa service à la clientèle et la satisfaction des besoins

orientations futures du ministère. améliorer le service à la clientèle et à définir les de consultations antérieures contribuent déjà à des affaires. Les commentaires recueillis au cours nouveaux et novateurs d'améliorer notre conduite aux clients la possibilité de proposer des moyens processus qui donne au personnel du ministère et "Etablir des orientations pour les années 1990," cette exigence qu'il faut comprendre l'initiative le dernier exercice. C'est d'ailleurs à la lumière de clients est demeuré la priorité du ministère durant

l'extérieur ou de l'intérieur du ministère. différence entre nos clients, qu'ils viennent de aussi à ses employés. Nous ne faisons pas de bureaux pour enregistrer une entreprise, mais consommateurs qui, par exemple, viennent à ses première classe à sa clientèle, non seulement aux Commerce est responsable d'assurer un service de Le ministère de la Consommation et du

aspiration une réalité. du ministère feront certainement de cette dévouement et le désintéressement du personnel liens étroits qui nous unissent à nos clients, le dans la qualité du service au consommateur. Les conviction que nous deviendrons des chefs de file son histoire. Et personnellement, j'ai l'intime Le ministère en est à une étape intéressante de

# Messages

ministre Message de la

environnement en constante mutation.

n 1990-1991, le ministère de la

novatrices adaptées à la dynamique du marché Ensemble nous saurons imaginer des approches consommateurs émergent des idées nouvelles. gouvernement, des entreprises et des L'Ontario est en pleine transition. Du

ontarienne et à en accroître la compétitivité. des pratiques, contribueront à fortifier l'économie assorties de normes claires favorisant la probité lois modernes, faciles à comprendre et améliorées,

de relations commerciales, nous croyons que des

En matière de protection du consommateur et longues et des droits d'annulation renforcés. iniéressants, des périodes de réflexion plus recours améliorés, des dédommagements plus prévoit aussi de meilleures garanties, des voies de consommateurs plus vulnérables, le projet de loi

Pour bien protéger les intérêts des averti n'est-il pas un meilleur consommateur? comment obtenir satisfaction. Un consommateur

gagnons tous lorsque les consommateurs savent accroître la confiance du consommateur. Nous y nous escomptons réduire le nombre des litiges et commerce pour toutes les personnes intéressées,

Par la claire énonciation des règles du

sauvegarde de ses droits. essentiels à sa santé, à sa sécurité et à la langue claire et simple. Sinon, la population

pourrait ne pas comprendre certains éléments doit veiller à ce que toute loi soit rédigée dans une Commerce traite abondamment avec le public. Il

à nous assurer qu'il pourra être compris par tout le

main à cet important projet de loi, nous cherchons En cette étape où nous mettons la dernière

secteur prospère de l'économie ontarienne, et tient

marché où les consommateurs et les commerçants

Le ministère de la Consommation et du

commercialisation, comme le télémarketing. compte de l'impact de nouvelles techniques de

obligations. Il englobe le secteur des services,

probité des pratiques commerciales, dans un

susceptibles d'assurer la compétitivité et la

projet vise à définir clairement des normes

ministère.

consommateur en témoigne éloquemment. Ce

essentiel au succès des mesures prises par le

monde des affaires et des consommateurs a été

experts en consommation, des représentants du

Le travail effectué en concertation avec des

protection du consommateur et d'équité dans un

satisfaire aux exigences croissantes en matière de d'importantes mesures en vue de

Consommation et du Commerce a pris

Le nouveau projet de loi sur la protection du

comprendront mieux leurs droits et leurs

moderne.

# Table des Matières

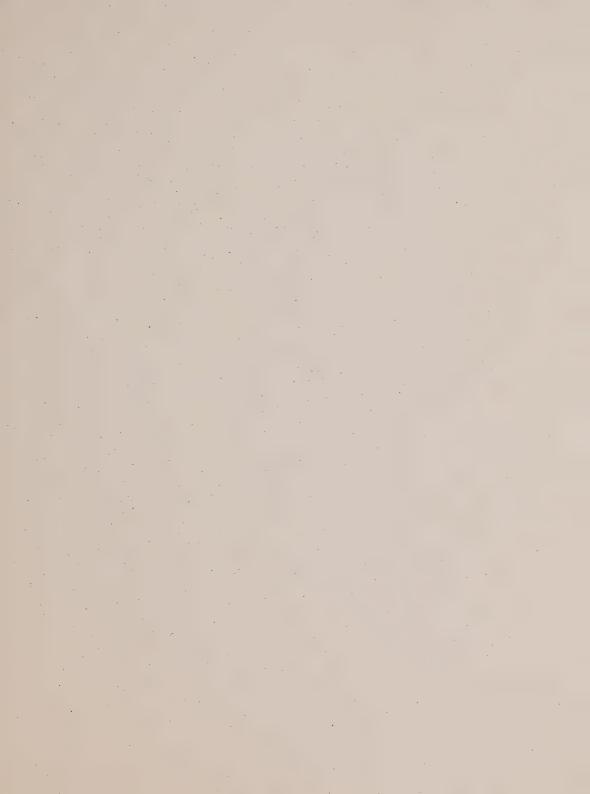
98			•	•	٠	•	•				٠	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	٠	•	٠	•	٠	•	٠				•	٠	٠	٠	٠	•	٠	•				Э	ш	ш	g.	19	ļī	ı	3	16	O
35			۰	٠	٠	٠				٠	٠	٠		٠	٠	•	٠	٠	٠	٠				٠	٠.		•.	٠	٠	ə.	ηę	93:	sit	ui	in	u ·	nţ	9 6	A	91	L6	u	oį:	g	Эİ	ĮC	ld	e,	Į:	ļu	0	p	SĮ	0	Т
32				٠	•	٠				٠	٠	٠														٠		·																		S.	19	io.	uı	3U	IJ	S	11	31	E
30	٠		٠	٠	٠	٠					٠	٠	٠	٠		٠	٠	٠	٠	٠.					٠					٠			OI	m	ej	ļU(	O.	E	əр	S	əs.	ın	ວວ	S	əį	o i	10	IS	SI	ш	w	Ю			
30			•	•	٠	٠				٠	٠	٠	٠	•		٠	•	٠	• •		٠,		0	LI1	e1	u(	),]	[ ə	p	I	00	00	g	. I	р	91	ua	9Λ	91	0 9	sit	ш	əd	S	9Į	) 1	OL	IS	ST	ш	w	Ю	$\mathcal{I}$		
67			٠	•	٠	•	• .				٠	٠	•	•	•		•	•	•	•	•	•		•	۰	•	٠.	۰	٠	٠	٠	٠			٠.	٠	0	LI	el	u(	),[	9	p.	ST	00	cc	g	S	эp	9	Iã	es	К		
67				٠	•	•	•			•	•	٠	•	•	•		•	•	•	•	•	3	ζŊ	įg	[O.	ıeı	ш	ш	00	) 5	SĮĮ	uə	ew	ıə	1.6	181	18:	ILG	GL	S	əр	Ta	do	de	Ţ	) 1	IO	IS	SI	ш	ш	0	$\overline{}$		
67																						•			Ť					•	•	•	•		•	•	•	•	•	X	ne	uı	1q	lin	IJ.	16	S	ue	)i	SS	ļU	ш	u	0	5
97	•	•	•	•	•	٠.,	•		•	•	٠	•	•	•		۰	•	•	•		•	•	•	•	٠	•	•		•	٠	٠	٠	٠		•	8	el9	ŗį	91	Sį	uị	ш	Sõ	90	ĮΛ	Ji	<b>9</b> S	Se	p	u	10	İS	ĮΛ	γį(	I
77				•	•	•				•	•	•	•	•	•		•		•		•			٠	٠	٠		٠		٠	٠	٠			٠	٠			٠,	IC	111	201	П	П	210	ď	a	S2	n	hr	111	ΙO	J		
77	٠	٠	•	٠					٠	٠	٠	٠	٠								٠.	•											٠										sə	nl	bi	pı	ın	ſ	sə	OI.	Λ.	19	S		
77	·		ď	•	•	•			•	•	•	•		•	•	•	•	•	•		•	•	• '	•	•	•	•	•	U	[0]	ņ	eu	U.I	0	μ	Ш	J	əp	÷ə	18	OI	ou	ų:	oə	11	Bl	əţ	) (	uc	ois	L	11	Т		
23														•								•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	٠			•	•	•		u	01	ge	11	SII	ui	u	p	e:	19	S	ən	ιb	11	П	0,	d
61																•	•	•				•	•	•	•	•	•	•	•	٠	•	•	•	. *	•	•	Si	ən	b	ļU	ųэ	91	Si	θU	u.	10	u	Sə	p	u	0	įS	ĮΛ	i(	I
51	٠																																						ļu	əı	ul:	3.T.)	Si	Ø.	ЭJ	u	9	9	p	u	0	is	ĮΛ	i(	I
13	٠	٠	٠	٠	٠	٠		٠	•	٠	٠	•	٠	•	•		•								S	ire	01	us	ıμ	ш	ļ.i:	28	sib	) (	90	).I.C	эu	uu	10	0	əp	· S (	ən	bi	16	LS	I s	əj	[ J	ns	I	O'	Т		
13	٠		٠	٠	•			٠			٠.		•		•		•						0	ΙIJ	e)	u(	)،	[ a	p	S	Jr	າə	u	S.	ļU	ıeı	ш	ge	ol	S	əр	Sa	ĮĮ.	uı	3.1	es S	e i	p.	91	ш	g	ð,	Ŕ		
7 . EI	•	•	٠	٠	•	•		•	•	•			•			• •														•		٠	9	68	η	si	LC	əı	ш	ш	00	Sa	n	bį	11	LS	d	sə	p	u	0	S	ĮΛ	!(	I
9.		٠	٠	•	*.	•		٠		•	•	٠.	٠			٠.	•	•							•		٠.	06	66	1	S	Э	yu	u	g	S	əp	S	u	ji:	e	ļua	i.	10	S	ə′	Ι.	· ə	ΙĮ	19	u	IF	è	J	I
ζ.																																							ə.	11:	sir	ıin	u-	st	10	S	g	Э	p	95	36	S	sə	V	V
t .									٠																																	91													

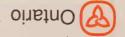


## L'honorable Hal Jackman Lieutenant-Gouverneur de l'Ontario

Le ministère de la Consommation et du Commerce à l'honneur de vous présenter son rapport annuel pour l'exercice du let avril 1990 au 31 mars 1991.

Marilyn Churley, la ministre





# 1661-0661 100dd04

Ministère de la Consommation et du Commerce

For 1991/92 issue see: CRI microfiche:

CA7 MM

-P65

mfe

#97-00848



CAZON CC - AS6

**Ontario** 





**Ministry of Consumer and Commercial Relations** 

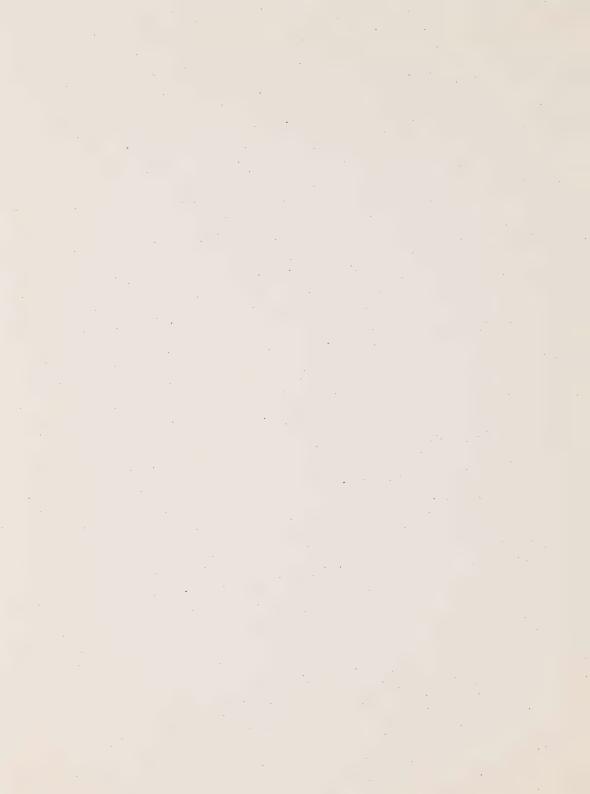


## To His Honour, The Lieutenant-Governor of Ontario

The Ministry of Consumer and Commercial Relations is pleased to submit its annual report of operations for the fiscal year April 1, 1992 to March 31, 1993.

Minister,

M Churley
Marilyn Churley





Minister's Message
Deputy Minister's Message
Managing Corporately
Business Practices Division
Registration Division
Technical Standards Division
Corporate Services Division
Employment Equity Office
Information Technology Division ,
Policy, Agencies and Corporate Affairs Division 22
Boards, Commission, Tribunal and Special Project 24
Commercial Registration Appeal Tribunal 24
Commercial Registration Appeal Tribunal 24
Commercial Registration Appeal Tribunal
Commercial Registration Appeal Tribunal
Commercial Registration Appeal Tribunal
Commercial Registration Appeal Tribunal



eeting the challenges of greater public demand for accountability and better customer service in an increasingly complex marketplace were the focus of much of the ministry's energies during the past fiscal year.

The Ontario marketplace has seen many changes since the provincial government became active in consumer matters in the late 1960s.

The consumer population is much different today, with more older consumers, more single-parent and two-income families and a high consumer debt load.

These factors have made protection for Ontario's consumers more important than ever before.

MCCR has responded by developing different ways of doing things to better accommodate the public, its clients and its staff. At the same time, we put great effort into providing opportunities for growth to businesses.

These activities are tangible examples of MCCR's new vision to promote a fair, safe and informed marketplace that supports a competitive economy in Ontario.

I'm confident MCCR will attain even greater levels of efficiency as we ready ourselves for new businesses, learn new skills and approaches and formulate legislation responsive to the dynamics of our modern marketplace.

Minister of Consumer and Commercial Relations,

Marilyn Churley,



over the past year, the ministry has taken important steps toward meeting the challenge of change. Not only have we met the growing demands of a rapidly changing public environment, we have undergone operational streamlining, financial constraints and delayering.

In effect, we are changing the way we work. The results to date have been improved productivity and customer service. By doing things better, more efficiently and more creatively, we are meeting our objectives of providing better service at reduced cost.

Through our Managing Corporately projects, featured in the first chapter of this report, the ministry has involved staff in developing and implementing many initiatives. Operational, technological and customer-service-oriented, these projects are proving to be efficient, creative and cost effective. Seventeen project teams of 160 employees looked at new ways of doing work in the ministry. In the process they learned how to work well in self-directed teams and how to adapt to change more easily.

As a ministry we moved toward becoming a Learning Organization by establishing a Learning Organization Development Fund. It supported 31 staff-designed learning activities, while 37 ministry-wide Learning Events involved nearly 2,000 employees in thinking and planning for change.

Change has become the ministry's watchword. It is, and will continue to be, the most critical challenge we face in providing information and services to the public.

Deputy Minister of Consumer and Commercial Relations,

**Judith Wolfson** 



In June, the ministry launched an important initiative under the theme Managing Corporately to meet the challenges of financial constraint, streamlining, delayering and improving customer service. Building on groundwork completed through related projects such as Setting Directions, Managing Corporately focused on the critical challenge of the '90s: change.

Dealing with change in ministry operations and the way staff and offices work together, the initiative had several goals:

- to make operations more flexible,
- to prepare the ministry for new and different skills and businesses,
- to improve productivity,
- to gain value for ministry dollars, and
- to encourage employees to see change as an opportunity to do things better.

With teamwork as their byword, 160 employees set out to find ways to do better with less, completing 17 projects in 10 months to produce 42 products and results, among them:

- The Learning Organization
  Development Fund—by pooling all ministry training dollars into a single source, 31 employee-initiated learning projects benefiting 800 employees were completed;
- Business Improvement—focused on reorganizing work, reducing costs, re-evaluating approaches and using technology cost-effectively;

- Vacancy Management—
  developed a process to match the redeployment list against vacancies to ensure they are filled with MCCR employees where possible;
- Purchasing Practices—identified ways to reduce ministry postage costs by half, including the use of standardsized envelopes and Go Letters;
- Restructuring the Consumer Information Centre—expanded public telephone inquiry services with longer hours and an upgraded voice response system serving more callers with fewer operators; and
- The Learning Event—informed close to 2,000 employees of MCCR's need for restructuring under constraints and how adaptability to change creates opportunities for the future.

Corollary advantages also emerged. While new team leaders learned leadership and training skills, empowered team members expanded skills and networks. The ministry profile was raised while its business vision was refined, promoted and reinforced.

As successful as these projects were, they represent only the beginning of a process which continues to gain momentum.

Managing Corporately stimulated many new ideas and ways of looking at how things are done at MCCR. While this first round of projects concluded, preparations were under way to introduce new projects for the new year.



The Business Practices Division (BPD) is made up of three branches, responsible for 23 pieces of consumer-related legislation, covering many different types of businesses.

Its main function is to protect consumers' interests by helping maintain a fair and honest marketplace in Ontario. It does this by monitoring emerging consumer issues, inspecting and investigating questionable business practices and taking enforcement measures where necessary.

BPD regulates such diverse business areas as real estate, travel agents and wholesalers, collection and credit reporting agencies, motor vehicle dealers and cemeteries. It also liaises with the Board of Funeral Services and the Ontario New Home Warranty Program. As well, the division regulates all charitable gaming activities and professional boxing and wrestling events held in Ontario.

Regulation
Branch (BRB) administers
these 12 acts: the Bailiffs
Act, Cemeteries Act,

Collection Agencies Act, Consumer Protection Act, Consumer Reporting Act, Condominium Act, Motor Vehicle Dealers Act, Motor Vehicle Repair Act, Paperback and Periodical Distributors Act, Real Estate and Business Brokers Act, Travel Industry Act and Discriminatory Business Practices Act. During fiscal year 1992-93, it processed more than 238,000 registration transactions and had 86,963 registrants at year end.

On April 1, 1992, the revised Cemeteries Act was proclaimed, requiring all cemeteries in the province to be licensed by the ministry by April 1, 1993. The new act sets out specific procedures to be followed when unmarked burial sites are discovered and when there is intent to close a cemetery.

As in the previous year, consumers reported experiencing more problems with motor vehicles than any other area. The office of the registrar of the Motor Vehicle Dealers Act continued its efforts to identify unregistered dealers or "curbsiders."

To address the problem, MCCR worked with the ministries of Transportation and Finance to develop the innovative Used Vehicle Information Package (UVIP). Available in early 1993, it provides buyers of used cars with one-stop shopping for vital information on a particular motor vehicle and helps them make more informed decisions when buying used vehicles.

Ontario's Motor Vehicle Dealers Act Compensation Fund provides consumers with protection when a registrant fails to satisfy obligations detailed in the regulations. Financed by the province's registered motor vehicle dealers, the fund's board of trustees approved 93 claims, totalling \$191,810.56 during 1992-93.

The trustees include representatives from the Consumers' Association of

Canada, the legal and accounting professions, the Ontario and Toronto Automobile Dealer Associations and the Used Car Dealers Association of Ontario.

The branch is also involved with the Ontario Motor Vehicle Arbitration Plan (OMVAP), a unique co-operative program to arbitrate and resolve disputes over automobile defects. Representatives from the domestic auto manufacturing and importing industries, consumers and the ministry participate in its operations.

In 1992-93, OMVAP had 2,500 inquiries and settled 324 files, up slightly from 1991-1992, when 2,090 inquiries were received and 281 files settled. In 77 per cent of 1992-1993 cases, consumers received awards, while 48 vehicles were ordered bought back or replaced. During the previous year, consumers received awards in 86 per cent of cases, while 38 vehicles were ordered bought back or replaced.

Another industry-financed fund to which some ministry registrants must contribute is the Travel Industry Act Compensation Fund. By law, all travel companies in the province must be registered with the ministry and contribute to the fund, which protects consumers who pay for but do not receive travel services because of bankruptcy or other business failure.

During the fiscal year, the fund made payments totalling \$3.8 million to consumers, compared to \$1.7 million the previous fiscal year. It is administered by a board of trustees appointed by the lieutenant-governor-in-council.

**Consumer** The Consumer Services **Services**Branch is responsible for enforcing BPD's consumer protection laws—the

Consumer Protection Act, the Business Practices Act, the Motor Vehicle Dealers Act, The Motor Vehicle Repair Act and the Prepaid Services Act.

Its bureaus in Toronto, London, Windsor, Hamilton, Peterborough, Ottawa, Sudbury and Thunder Bay look into complaints and inquiries they receive from consumers and other sources. Responses range from advising people on their rights to conducting investigations and prosecuting violations of ministry legislation.

In fiscal 1992-93, bureau staff dealt with 163,444 phone inquiries, complaints and requests for advice, and 6,312 formal

complaints. The areas of car purchase and repair, and of home repair and renovation generated most complaints.

The compliance section conducted 1,657 inspections of regulated businesses and may issue a notice or warning when a business is found not complying with requirements. The section also has authority to prosecute and revoke the right to carry on business in its regulated areas.

The investigation and enforcement section completed 426 investigations into 656 complaints during the year; opened 365 files; laid 829 charges against companies and individuals; and obtained through investigation and resulting prosecution a total of \$1,140,131 in fines and restitution. This last figure is up considerably from \$378,881 in 1990-1991 and \$463,905 in 1991-1992.

One example of a complaint the branch resolved concerned a London-area consumer who was promised a gift for allowing a vacuum-cleaner sales company to demonstrate its product. The consumer signed a contract to buy a vacuum cleaner with a \$510 deposit. After considering the purchase, the consumer exercised the right to cancel an executory contract with an itinerant seller within two days with a registered letter.

However, the consumer couldn't get the deposit refunded or the promised gift. When the London Consumer Services Bureau intervened, the company refunded the full deposit and fulfilled its promise of a free vacation package to Orlando, Fla.

The following example of an inspection the branch conducted shows how it focuses on obtaining proper conduct as opposed to imposing penalties.

When a consumer complained that a real estate broker had not properly deposited trust monies under an agreement of purchase and sale, inspectors reviewed the broker's books and records. They concluded trust monies had not been properly handled and issued a deficiency notice. The trusting requirements of the Real Estate and Business Brokers Act were explained to the broker, who then properly deposited the \$20,000 into the trust account.

This investigation shows how the section deals with repeat offenders who target vulnerable consumers, and demonstrates co-operation between the ministry and local officials.

In early 1992, a Thornhill constructioncompany owner entered into several home renovation contracts with elderly Hamilton-area consumers. When three contracts became problematic, the ministry investigated.

In one case, a relative of an elderly woman became concerned about work under two contracts—totalling \$23,000—and contacted the Hamilton Building Department. Suspecting the contractor was overcharging the 84-year-old homeowner, the department brought the matter to the attention of the ministry.

Following an investigation, charges were laid under the Business Practices Act for engaging in an unfair practice—specifically for doing unnecessary work and charging a grossly excessive price. Under the Consumer Protection Act, the contractor was also charged for acting as an unregistered itinerant seller.

He pleaded guilty to both charges, was fined \$1,050 and, as a term of the probation, agreed to pay back the amount overcharged. This was determined to be \$20,000 of the \$23,000 the consumer paid.

## **Entertainment** The Entertainment Standards Standards Branch Branch regulates charitable gaming, and

licenses the film and video industries as well as professional boxing and wrestling events in the province. It is made up of the lottery licence section, the office of the athletics commissioner and the theatres section, which also provides administrative services for the Ontario Film Review Board (OFRB).

The theatres section issues licences to projectionists, movie theatres and film distributors, and for projection equipment, this year totalling 5,286 licences.

The OFRB, an independent citizen board, classifies films and videos in Ontario, as required by the Theatres Act. Made up of community members from across the province appointed by the lieutenant-governor-incouncil, it reports to the legislature through the ministry, and this year reviewed 2,520 films and videos.

As licensed charities became more dependent on the proceeds of licensed lottery events over the past few decades, a commercial gaming sector developed to support them.

On Feb. 1, 1993, the new Gaming Services Act was proclaimed to govern the activities of this previously unregulated commercial sector of Ontario's charitable gaming industry.

In the two months of the fiscal year remaining after the act's proclamation, the branch issued 2,029 commercial registrations. These were for bingo halls, service and equipment suppliers and manufacturers, and break-open ticket sellers.

During the year, the lottery licensing section issued a total of 5,724 licences for bingo, monte carlo, black jack, raffles and break-open ticket events. Staff also opened 204 investigation files and conducted 37 audits.

The office of the athletics commissioner licenses those involved in professional boxing and wrestling events in Ontario-from judges, referees and timekeepers to physicians—to promote safety and to ensure integrity is maintained within the sport.

During 1992-93, the office licensed nine boxing and 30 wrestling matches.

# Ontario New Deposit and warranty

Home protection is available Warranty to new-home buyers under The Ontario **Program** New Home Warranty Program (ONHWP), an

independent, non-profit corporation that administers the Ontario New Home Warranties Plan Act on the ministry's behalf.

Under the act, all builders or vendors of new homes are required to register with the program and enrol each new home offered for sale..

Buyers of these homes are protected to a maximum of \$20,000 on their deposits and up to \$100,000 in warranty coverage. A one-year builder's warranty against original defects or infractions of the Ontario Building Code, a two-year builder's warranty against water penetration through the building seal and a two-year warranty on all electrical and mechanical systems are included.

In addition, homes enroled before Dec. 31, 1990 are covered for five years against major structural defects. Homes enroled after Dec. 31, 1990 are protected for seven years.

Both home buyers and builders involved in a dispute can request a conciliation through any of the eight ONHWP offices in Ontaria. If necessary, the program's decision resulting from the conciliation can be appealed to the Commercial Registration Appeal Tribunal.

### **Acts administered:**

Athletics Control Act

Bailiffs Act

**Business Practices Act** 

Cemeteries Act

Collection Agencies Act

Condominium Act

Consumer Protection Act

Consumer Protection Bureau Act

Consumer Reporting Act

Debt Collectors Act

Discriminatory Business Practices Act

Funeral Directors and Establishments Act (monitor only)

Gamina Services Act

Motor Vehicle Dealers Act

Motor Vehicle Repair Act, 1988

Paperback and Periodical Distributors Act

Prepaid Services Act

Real Estate and Business Brokers Act

Residential Complex Sales Representation Act

Section 190 of the Criminal Code

Theatres Act

Travel Industry Act

Ontario New Home Warranties Plan Act (monitor only)

# **Assistant Deputy Minister:**Whipple Steinkrauss

**Director of Business Regulation:**Duncan Brown

**Director of Consumer Services:** Gillian Platt (to January, 1993)

Director of Entertainment Standards (Acting): Carl Compton

# Discriminatory Report of the Business director Practices Act The Discrimin-

■ The Discriminatory Business

Practices Act was proclaimed on Nov. 9, 1978, to prevent discrimination in the business community on the basis of race, creed, colour, nationality, ancestry, place of birth, sex or geographical location.

Provision is made for orders for compliance, assurances of voluntary compliance and enforcement of orders and assurances.

Section 17 of the act requires that the director report annually to the minister on the enforcement of this act.

Although no formal complaints were lodged with the ministry by March 31, 1993, some inquiries were received. These inquiries centred on clarifying what the act covered. It is not unusual for inquiries to be made prior to the filing of any formal complaints.

The ministry received 24 reports of requests for invitations to tender purchase orders, a letter of credit and the issuing of a letter of certification that contained clauses of a discriminatory nature. All 24 reports included a response to the request as required by Section 5 (8) of the act. In every instance the companies responded by making positive statements.

No person was convicted of an offence under the act between April 1, 1992 to March 31, 1993.



Registration Division continued with its progressive business-improvement projects throughout the fiscal year. Clients are gaining the ability to conduct searches and registrations quickly and easily through electronic access.

The Personal Property Security Registration Branch (PPSR) leads the division in providing direct search access and electronic registration for interested clients as an alternative to paper documents. Also, the branch accepts credit cards, making fee payment simpler, especially over the telephone.

Companies Branch is working toward providing clients with similar electronic-registration capabilities. This branch, as well as the Office of the Registrar General (ORG), is now developing the infrastructure needed to permit clients to use credit cards.

Four branches and two offices comprise the division: Companies Branch, Office of the Registrar General, Personal Property Security Registration Branch and Real Property Registration Branch (RPR), the Strategic Alliance Office and Legal Services.

All branches continue their extensive consultation with stakeholders.

#### Companies Branch:

 incorporates and maintains public records on businesses and not-for-profit organizations;

- registers and maintains public records on partnerships, sole proprietorships and business names;
- licenses foreign corporations; and
- provides public access to its records.

The ORG, official source of all Ontario vital statistics, registers, processes, autoimages and files registration records for:

- births,
- marriages,
- deaths,
- stillbirths,
- adoptions,
- divorces,
- changes of name, and
- consents to parentage

in the province. As well as issuing birth, death, marriage and change of name certificates, the ORG evaluates the credentials of clergy applying for authorization to solemnize marriages in Ontario.

All personal property pledged as collateral is registered through the PPSR Branch.

The Real Property Registration Branch is responsible for recording all real-estate sales and land-title transactions through 55 land registry offices across the province.

Companies Major activities in fiscal Branch 1992/93 centred on preparing the branch to

move to full automation in the summer of 1993. When totally implemented, the Ontario Business Information System (ONBIS) will support electronic registration and searching of business names, partnerships, limited partnerships, and corporations. This will allow fast, easy access to search and register business names from across the province, and remote corporate searching directly from clients' own offices.

Preparations included a mail-out asking more than 500,000 corporations shown as "active" on the corporate public record to file a Special Notice to update their records. Toronto's Goodwill Industries was contracted to process the hundreds of thousands of replies received and a telephone helpline assisted more than 50,000 callers.

As part of its ongoing work, the branch consulted extensively with many groups on improvements to legislation, streamlining operations and involving clients in preparations for automation.

Fast Facts	'91-92 <b>'92-93</b>
Incorporations	. 42,600 41,500
Partnerships, sole proprietorships, and business names	
registered	138,700 <b>133,000</b>
Public searches of corporate records	311,300 <b>240,623</b>
Public searches of unincorporated entities	. 98,300 <b>98,200</b>

# Office of the During the year, the

Registrar Office of the Registrar General significantly reduced service

backlogs and stabilized branch operations. In the average week, staff at the branch headquarters in Thunder Bay now respond to between 3,500 and 4,000 telephone calls. while the Toronto counter services 2.300 clients. In the same timeframe, between 7,000 and 14,000 requests

for service are received by mail and 10,000 certificates are issued.

In the spring of 1992, a series of focus group meetings were held throughout the province to solicit input and comments from the ORG's stakeholder groups. These helped

prepare for a major business re-engineering program initiated late in the year and continued into 1993.

# Security Registration Branch

Personal PPSR's activities centred Property around three related themes:

- enhancing customer service through client self service and direct access:
- partnership with other ministries to develop a new product and generate additional revenues for the province;
- redeployment of staff to meet changing needs in the branch.

The branch continued to make its inquiry services more accessible. Self-service clients with direct inquiry access now account for 41 per cent of the total enquiry volume (366,300). Telephone service hours were extended on Feb. 1, to allow inquiries from 8 a.m. to 8 p.m., Monday to Friday, and 9 a.m. to 5 p.m. on Saturdays.

Under the Electronic Registration Act, and designation of the PPSA under the act, PPSR became the first Ontario government branch to accept registrations filed electronically rather than on paper. This year four per cent of the registrations (66,000) were filed electronically.

On Feb. 1, 1993, PPSR began selling a new product: the Used Vehicle Information Package (UVIP), through a joint initiative with the ministries of Finance and Transportation. It will improve consumer protection for used car purchasers.

The UVIP is available to persons wishing to buy or sell a used vehicle on the private market. It includes the vehicle's fair market value, lien information and registration history in Ontario.

To accommodate telephone UVIP orders, the branch implemented fee payment using credit cards. State-of-the-art computer technology permits validation of credit card orders and immediate electronic transfer of funds to the government's account.

A new customer services section was established in December 1992, to support client-service initiatives, answer UVIP queries and train direct inquiry and electronic registration clients. It also educates paper registrants on new requirements for

registration using the newly acquired optical character recognition (OCR) technology.

A new telephone system was installed using automated response technology to answer general questions. By following simple instructions, a caller can access PPSR information and services with minimal inconvenience, or speak to a customer-service officer if required.

Results achieved have had a positive impact on clients, staff and government revenues.

# Registration

Real RPR Branch continued Property to streamline its work processes, and further decentralized first Branch application and certification of title processing.

Customer service was emphasized by acquiring improved equipment, expanding client self-service and regularly consulting with stakeholders and users.

# Teranet corporation, Teranet Land

Strategic In 1991, the ministry Alliance entered into a partnership **Liaison** with Real/Data Ontario Inc. Office and private/public-sector

Information Services Inc. Teranet will implement Ontario's automated land registration system (POLARIS) province-wide and develop an

Ontario-based, internationally competitive Land Related Information Systems (LRIS) industry.

During fiscal 1992-93, automation of land registration records continued in the London, Chatham and Toronto offices, while automation activity began in Ottawa and Sudbury, Paper records for 73,924 properties were converted by Teranet to the automated POLARIS database in 1992-93, bringing the total number of properties in the system to more than 400,000.

The Strategic Alliance Liaison Office (SALO) promotes the interests of the Government of Ontario, through liaison with Real/Data and Teranet.

### Acts administered:

**Boundaries Act** 

**Business Corporations Act** 

**Business Names Act** 

Certification of Titles Act

Change of Name Act

Condominium Act (registration of condominiums only)

Corporations Act

Corporations Information Act

Extra-Provincial Corporations Act

Land Registration Reform Act

Land Titles Act

Limited Partnerships Act

Marriage Act

Partnerships Act

Personal Property Security Act

Registry Act

Repair and Storage Liens Act

Vital Statistics Act

## **Assistant Deputy Minister**

Art Daniels

**Acting Director of Strategic Alliance Liaison Office** 

John-Paul Hayward

### **Director of Real Property Registration Branch**

Despina Georgas

### **Director of Personal Property Security Registration Branch** Katharine Smith

**Director of Companies Branch** Carol Kirsh

### **Deputy Registrar General** Ted Kelly



The Technical Standards Division's (TSD) mandate is to minimize real and potential hazards to the public, workers, property and the environment in certain areas. Its efforts centre on regulating boilers and pressure vessels, elevating and amusement devices, hydrocarbon fuels and equipment, and upholstered and stuffed articles.

TSD's responsibilities consist of reviewing, approving and registering designs; manufacturing, installation, in-service and audit inspections; and licensing facilities, equipment and their owners. It also registers installation and maintenance contractors and examines and/or certifies other tradespeople.

The second phase of the division's computerized inspection, design and engineering data cross-reference system (INDEX) was developed and implemented this year. It provides inspection data, contractor registration, maintenance monitoring and occurrence reporting data.

1992/93 marked the beginning of a major re-engineering of the entire division to improve its mandate delivery to the people of Ontario. Conducted through the Change Management Project (CHAMPS), these changes followed a re-examination of TSD's vision, mandate and processes under MCCR's "Business Regulations in the 90s" project.

This is helping TSD mobilize staff to focus on the most important duties, with the ultimate goal of organizational improvement, by:

> improving productivity through working smarter and more efficiently;

- providing better customer service by responding to clients in a more timely way with quality service;
- enhancing program delivery by ensuring jobs performed by TSD staff are the most important and give good value for fees paid by division clients; and
- improving the compliance level of TSD's client group—public safety is still the division's number one priority.

Changes to TSD take into account the needs of employees and stakeholders while meeting the division's overall commitment to becoming the most effective, efficient and cost-recoverable organization possible.

Elevating During 1992/93, The **Devices** Elevating Devices Branch Branch (EDB) continued its commitment to administering

some of the world's most stringent safety guidelines. The regulation and inspection of Ontario's elevators, escalators, construction hoists, ski tows, go-karts, amusement rides and related devices are among its responsibilities.

During the fiscal year, branch staff headed the "Task Force on Bungee Jumping," established in August, 1992 to recommend safety standards and compliance methods for bungee jumping in Ontario. The task force included members from the private sector and the Ministry of Labour, It was formed

following the death of a 19-year-old worker in a bungee jumping accident in Peterborough.

The task force presented its report to the Minister of Consumer and Commercial Relations in March, 1993, recommending bungee jumping be regulated under the Amusement Devices Act to minimize risks to public safety. It also recommended a code of safe practice, and prohibiting stunt jumping and using unsafe platforms such as hot-air balloons and helicopters.

To enhance safety and improve serviceability of elevators, the branch adopted a supplement to the Canadian Standards Association (CSA) B44 Elevator Safety Code. Published in 1992 to come into force on April 1, 1993, it contains new mandatory maintenance and formalized record keeping requirements for all elevating devices.

During the fiscal year, EDB staff carried out several accident investigations, including one involving a contractor subsequently charged under the *Elevating Devices Act*. The contractor assigned an employee lacking required training to a job, resulting in the employee's death. The contractor was found guilty and a substantial fine was imposed.

In partnership with the elevator industry and the Ministry of Skills Development, the branch developed a plan for training, certifying and licensing elevator mechanics in Ontario. It is designed to ensure individuals complete the prescribed theoretical and practical training course before working on elevating devices. Only then will they be eligible for certification and licensing by the province. Ensuring an adequate supply of properly trained and qualified mechanics for Ontario's elevating devices, the program is slated for implementation early in 1994.

During the year, the branch inspection training program graduated its first three students to the status of elevator inspectors. Six more students will be enroled in 1993, bringing the total to 12 students currently in the program.

Fast facts Investigations	
New installation designs registered New installations	
Inspections Periodic inspections Re-inspections	

**Fuels** Fuels Safety Branch (FSB) **Safety** responsibilities centre on safe

storage, transportation, handling
and use of a variety of fuels. The
list includes home-heating oil, diesel fuel,
propane, natural gas and gasoline and
associated products in Ontario. The branch
ensures safety standards are met through the
administration and enforcement of the
Gasoline Handling Act, the Energy Act and
their regulations.

Branch staff also work in partnership with industry and user groups to develop standards and codes. For example, FSB engineers work closely with their counterparts in other provinces and the United States to develop national and harmonized standards.

Inspection staff enforce the requirements of the acts and regulations by investigating fuel-related accidents and inspecting licensed facilities and equipment. When violations are uncovered, inspectors issue corrective instructions or provincial offence tickets, or take offenders to court. The branch consults with other ministries and agencies in such matters as gasoline clean-up and tainted fuels.

Natural gas and propane safety issues were the focus of public attention and branch activity in 1992/93.

Following an explosion at a school, FSB investigations determined many schools had leaking natural gas and propane pipes requiring repair. The branch worked with the Ministry of Education to ensure all natural gas and propane lines in schools were examined for possible corrosion or leaks. As a result, Ontario school boards now have a plan to continuously monitor the integrity of this piping.

The branch investigated six carbon monoxide incidents relating to a natural-gas-fuelled water and space heater. The plastic vents of the units had dislodged and separated, causing the products of combustion to be released. The main causes of the problem were found to be lack of

training and improper installation. The branch issued a safety alert to registered contractors and required a retrofit of existing installations.

In January, 1993, revisions to the Canadian Gas Association standard governing barbecues were approved by the Fuels Safety Branch to allow the use of new, safer and easier-to-use connection devices for propane barbecues.

Their safety controls prevent propane flow before a positive seal is achieved, shut it off if the connection is exposed to temperatures above 148 degrees Celsius, and limit it if a major leak occurs. The connections are expected to become standard on all new barbecues manufactured in North America. They can also be safely secured by hand unlike the existing fitting which requires the use of a wrench.

New unvented propane refrigerators meeting new safety requirements were also given the green light for sale and installation in Ontario in 1993. The sale and installation of indoor-venting refrigerators was banned in 1988 after several carbon monoxide poisoning incidents. Since then, Fuels Safety staff, in co-operation with the propane industry and the Canadian Gas Association, established requirements to again allow these types of propane refrigerators to be sold in Ontario. The new safety features include a carbon monoxide detector to shut down the refrigerator if a high carbon monoxide level occurs. Sale of refrigerators not meeting the new requirements continues to be banned.

Fast facts	-'91-'92	<b>'92-'93</b>
Inspection calls	3,500	3,462
Audit inspections	754	1,749
Consumer complaints.	104	675
Investigations (including explosion, asphyxiation)	fire, 317	1,268
Prosecutions		
Provincial offence notices issued	70	46
Licences		
Contractor registrations	. 3,954	4,099
Certificates		

# Pressure Pressurized lines and Vessels equipment are found under sidewalks, in schools, in nuclear and thermal generating plants and in many other facilities—in short, all

over Ontario. When they fail, the results can be catastrophic. The Pressure Vessels Safety Branch is responsible for ensuring that boilers and pressure vessels, pressure-piping systems and refrigeration equipment used in Ontario are manufactured according to safety standards and used safely.

In 1992/93, the branch completed several major tasks and projects. Some provided services directly to external clients; some involved revisions to codes and standards; others dealt with making improvements to the data base and streamlining branch operations.

In the area of direct client services, the branch reduced the turnaround time for design and welding procedure review and registration from three to four weeks to one to two weeks. Technical staff gave talks and participated at client groups' annual meetings and technical seminars. As a result, member firms gained a better understanding of codes and standards covering the design, manufacture, use and repair of boilers and pressure vessels. These included the Canadian Boiler Society, the Canadian Heat Exchanger and Vessel Manufacturers
Association, Ontario Hydro and the Canadian Welding Bureau.

The branch technical staff participated in various international and interjurisdictional codes and standards review and rewrite committees. These included the Canadian Standards Association (CSA) Standards B51, N285 and the American Society of Mechanical Engineers nuclear pressure vessel codes.

Staff also developed new regulations for using more environmentally-friendly high pressure refrigerants. These will replace previously used hydrofluorocarbons (HFCs), harmful to the earth's ozone layer. This work paves the way for a complete re-write of the Operating Engineers Act and its regulations—both nearing completion for ministerial review.

In conjunction with MCCR's Information Technology Division, the branch successfully completed the last two parts of its INDEX project. It provides a new, comprehensive computerized data base for all boilers and pressure vessels in service throughout

Ontario. With the new information system, all, design and welding procedure registration can be done "on-line." After fabrication, pressure vessel data is automatically cross-referenced with critical aspects of its registered design. This checking was previously done manually.

The new boiler and pressure vessel data bank, currently containing information on 50,000 pressure vessels, is already being accessed by client groups and other governmental organizations.

The branch also conducted a comprehensive study of all boilers in service in Ontario for a joint study by the Ministry of the Environment and the federal government on nitrogen oxide emissions.

Fast facts	′91-′92	<b>'92-'93</b>
Designs reviewed and registered	. : . 3,001	3,507
Welding procedures reviewed and registere	d 731	792
Quality-assurance	programs	audited:
Domestic and U.S	98	117
Overseas	0	2
Inspections:		
In-service	4,004	10,263
Custom fabricated	36,281	58,178
Multiple (mass- produced vessels)	84,596	68,510
Welders certified		
Operating enginee	rs:	
Certificates of qualification issued	1,155	1,259
Certificates of qualification renewed	7,968	7,264

Upholstered The public can be and Stuffed assured all stuffed

Articles articles including toys, duvets and upholstered Branch furniture meet the branch's stringent safety

standards. The "contains new material only" label attached to products gives this assurance.

Manufacturers of stuffed articles for sale in Ontario, including craft operators, must be registered with the branch and attach the provincial declaration label to their goods.

The number of foreign manufacturers registered by the branch continues to increase as importers and distributors seek new product and producers. These manufacturers now make up approximately 80 per cent of the manufacturers registered with the branch.

During the year, goods valued at \$23 million were detained for infractions of the Upholstered and Stuffed Articles Act, until corrective action was taken.

Fast facts	'91-'92	′92-′93
Inspections	2,743	2,343
Registrations	4,466	4,552
Articles laboratory tested	1,118	

### Acts administered:

Amusement Devices Act Boilers and Pressure Vessels Act **Elevating Devices Act Energy Act** Gasoline Handlina Act Operating Engineers Act Upholstered and Stuffed Articles Act

**Assistant Deputy Minister, Technical Standards Division** John Walter

**Director of Elevating Devices** Branch:

George Grodecki **Director of Fuels Safety Branch:** 

Michael Philip **Director of Pressure Vessels Safety** Branch (Acting):

Dieter Hanrath

**Director of Upholstered and Stuffed Articles Branch:** 

Murray Fitzpatrick



### Finance and All ministry needs Administrative in accounting, operational and Services financial planning, Branch facilities

management, fleet management and office and supply procurement are met by this branch. In 1992/93, its three sections worked closely with a special project team and ministry systems personnel on a Business Improvement project aimed at streamlining procedures and enhancing productivity.

The planning and budgeting services section prepares the ministry's estimates submission, co-ordinates operational planning, results management and all ministry financial reporting. As part of this year's Managing Corporately project, the section co-ordinated the implementation of a more accountable and open financial management process.

To support program delivery, the facilities management section co-ordinates office-space planning and, with Ministry of Government Services and Information Technology Division, facilitates space acquisitions and alterations. Lease renewals, office moves and installations, and maintenance of telecommunications equipment are also co-ordinated in this office.

The supply and general services section maintains its level of customer service in assisting program delivery by co-ordinating

the procurement of goods and services along with mail, copy and stockroom services.

## Office of the Providing advice and Information and its agencies in meeting the Co-ordinator requirements of the

Freedom of support to the ministry

Freedom of Information and Protection of Privacy Act is the responsibility of this office.

It is the conduit for providing right of access to information and protecting the privacy of individuals' personal information maintained by the ministry.

During the year, 212 requests for information and records were processed, 16 for personal information and 196 for general information. A further 91 requests were made regarding businesses, 16 from the media. researchers and other sources and 75 from individuals.

**Human** A full range of human Resources resources management, Branch administration, and consulting services is offered by the branch, incorporating the principles of employment equity and co-operative

The changing workplace of the 1990's involved the branch in such activities as: change management and re-engineering projects; developing a shared accountability framework; and co-ordinating surplus/redeployment activities. The branch

employee-employer relations.

also helped implement the ministry's Managing Corporately initiatives, learning organization projects and the new payroll system, CORPAY.

In keeping with its mandate, the branch also provides standard human resources services: employee relations and grievance administration; organizational development and training: redeployment co-ordination: recruitment; job evaluation and classification: position administration; occupational health and safety co-ordination; career and benefits counselling; human resources planning as well as payroll and benefits administration.

# Audit and is to ensure the

Internal The goal of this branch Operational effective delivery of ministry programs and Review conduct operational reviews and audits.

More specifically, the branch reviews and appraises management, financial and information-technology controls across the ministry, providing assurance or recommendations for improvement. Staff also co-ordinate activity-review projects and liaise with the Office of the Provincial Auditor.

Other activities range from special assignments and investigations to providing critiques of draft policies and guidelines. Increasingly called upon to work as an adviser to program greas, the branch works in partnership with program management and staff in re-engineering projects, and consults on developing major information systems. Overall, this branch helps ensure project success, systems control, data integrity, security and availability related to the development of major information systems.

# the French managers with

Office of Providing ministry Language assistance and advice in the effective delivery of Services French Language Co-ordinator services, this office also monitors the quality and

availability of the ministry's services in French.

It assists in resolving public complaints and handling inquiries regarding compliance with, and interpretation of the French Language Services Act.

### **Assistant Deputy Minister:** Eleanor Meslin

**Director of Finance and Administration Services** Keith Gardner

**Director of Human Resources** Sharvn Carlson

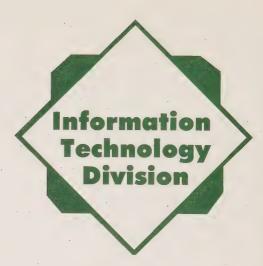
**Director of Internal Audit** Elie Stephan



rom strategic planning and co-ordination to the more practical issues of funding and accessible accommodation, the Employment Equity office offers many services, linked by their support of a fair and inclusive workplace. It's devoted to achieving this goal among racial minorities, persons with disabilities, aboriginals, francophones and women.

Since June of 1989, when the Ontario Public Service began its first three-year Employment Equity planning cycle, this ministry has maintained or increased its representation in each designated group.

Training courses for management and staff on equity issues, workplace discrimination, working with persons with disabilities and harassment prevention are offered. Consultative services are also available to design, analyze and implement recommendations to identify barriers to equitable employment and ensure qualified people have equal opportunities for employment, promotion and development.



The Information Technology Division (ITD) manages the ministry's information technology systems. To help the ministry achieve its goals, ITD undertakes planning, information management, business analysis, systems development and maintenance, network management and training.

The division works with senior management's Ministry Management Committee to ensure new projects have proper priorities, the benefits of implemented systems are fully achieved and the most suitable technology possible is used for corporate applications. Consulting with program management, ITD sets standards for data, hardware, software and systems' operational management.

Information technology is strategic to efficient and effective delivery of ministry programs. ITD staff search out technology to suit ministry operations, communicate information technology throughout MCCR, and train and assist program staff to make the best use of ministry technology.

During 1992/93, ITD focused on improving relationships with program areas by:

- developing guidelines for business improvement projects; and
- implementing an account management program.

Information This branch supported
Systems technology applications
critical to ministry
objectives, and
Branch developed and

implemented several new computer-based systems for MCCR. In addition to maintaining and enhancing the many production systems during the fiscal year, staff:

- developed and implemented the second phase of the INDEX registration and licensing system for the Pressure Vessels Safety, Elevating Devices and Fuels Safety branches of the Technical Standards Division, and began developing the third and last phase on all applications;
- enhanced the ABACUS corporate financial system;
- applied the final phase of the SENTRY registration and licensing system for the Business Practices Division;
- implemented the fourth and fifth phases of the ONBIS registration system for Companies Branch, and developed a final phase for introduction early in '93-'94;
- brought direct registration into effect for the Personal Property Security Registration system;
- implemented CORPAY, the government's central payroll system;

- developed and implemented the Charitable Gaming Licensing system as well as the Municipal Charitable Gaming Licensing Reporting system;
- developed and implemented the first stage of the Gaming Services system.

In addition, the branch conducted numerous internal training courses on office automation products.

# Information The Information

Technology Technology Planning Branch focused on Planning activities to enhance Branch customer service and business improvement in

ministry program areas. During the fiscal year, staff:

- completed a comprehensive review of voice processing opportunities across MCCR and implemented telephone inquiry applications to support a ministry-wide general information service and the Personal Property Registration Branch's role in the tri-ministry initiative on the sale of used motor vehicles;
- began implementing Optical Character Recognition technology;
- conducted a change management study in the Business Regulations Branch; and
- initiated a business improvement study in the Finance and Administrative Services and Human Resources branches of the ministry.

In addition, the branch provided records and forms management services for the ministry.

> **Executive Director (Acting):** Ron Binsell

**Director of Information Systems Services Branch:** Bill Baxter

**Director of Information Technology** Planning Branch (Acting): Helena Taylor



his new division was developed by uniting three existing ministry. branches—Communications, Policy and Planning, and Legal Services—and adding a new Agency Relations Branch. The new branch focuses on developing a closer working relationship between the ministry and its boards, commission and tribunal. The new structure is designed to consolidate policy development efforts, to forge clearer links between ministry priorities and resource allocation.

While planning for this new division was largely completed in the fiscal year, its inauguration was not official until April 1, 1993.

# Services advice, information and relevant material

to the public and media on ministry issues, programs and legislation is the chief role of the branch.

During the year, branch staff responded to 1,181 media calls, 1,519 public inquiries and distributed more than 197,000 information brochures.

The branch continued issuing Consumer Beats, its popular monthly consumer bulletins in French and English to newspapers and radio stations across Ontario. Supporting the priority of making consumer information available to multicultural communities, consumer-complaint handling booklets were widely distributed in Chinese, Greek, Italian,

Portuguese and Spanish, as well as English and French.

Ontario again chaired the national planning committee for the Consumer Week promotion, co-ordinating production of posters, promotional mailings, taped radio interviews and activity sheets. Branch efforts resulted in involvement by such organizations as banks, utilities, municipalities, retailers, and educators.

Plans were developed to streamline the branch to provide better customer service and maximize fiscal responsibility. This centred on expanding telephone inquiry lines and relocating the education outreach program to the Business Practices Division.

Another Managing Corporately initiative with an impact on the branch was The Learning Organization. Several projects emphasizing communications or customer service gave the branch the opportunity to contribute significantly to their success.

Legal Providing legal advice, services
Services and support to ministry officials
regarding the legislation of the
ministry is the major role of this
branch.

During the year, it participated in developing and drafting various new and revised legislation, including:

The Vehicle Transfer Statute Law Amendment Act, 1992 developed co-operatively with the ministries of Transportation and Revenue to provide an information package on the sale or transfer of used vehicles;

■ The Liquor Control Amendment Act. introduced to authorize the Liquor Control Board to meet trade commitments.

Among the regulations developed were those implementing the Gaming Services Act, 1992.

In fulfilling its mandate to provide legal services to the ministry, the branch;

- prepared and conducted prosecutions for three ministry divisions;
- represented registrars of the Business Practices Division before the Commercial Registration Appeal Tribunal;
- conducted hearings under the Business Corporations Act and land registration statutes for the Registration Division.

Again this year, the branch participated in various ministry and interministerial committees, as well as Ministry of the Attorney General initiatives.

Policy Responsible for the research, and analysis and development of Planning policy submissions, this branch is also responsible **Branch** for issues management and

strategic planning. As well, it liaises with ministry agencies, boards and commissions, other jurisdictions and with ministry program management and client groups.

Previously organized into three sections, the branch prepared for the restructuring to take effect April 1, 1993.

The strategic planning section provided ongoing analyses of the trends and emerging issues impacting on ministry programs and legislation. As well it assisted ministry management with program review and planning implementation of the Managing Corporately initiatives.

Working with ministry agencies such as the Liquor Licence Board of Ontario and the Ontario Racing Commission, and their client groups, is the responsibility of the agency policy analysis section. This year, the section was involved in implementing alcohol policy changes in response to the General Agreement on Tariffs and Trade (GATT) Panel

Report and removal of interprovincial beer trade barriers.

It also participated in negotiations to resolve the beer trade dispute with the United States and in developing new regulations to the revised Liquor Licence Act. As well, staff prepared a sector profile for the horse racing and breeding industry.

The ministry policy section lead the review and development of reforms to amend Bill 81 an act to amend the Condominium Act. It was withdrawn to allow for a review and response to public comment. Consultation with stakeholder groups continued on the proposed Fair Marketplace Code, aimed at reforming and enhancing consumer protection laws.

This section continues to participate in a number of federal-provincial-territorial working groups on issues of national interest such as telemarketing. It also co-chaired the interministry committee on plain language policy for the Ontario government.

> **Communications Director:** Ab Campion

**Legal Services Director:** Jerry Cooper

**Policy and Planning Director:** Joyce Feinberg



# Commercial At the request of

Registration members of the public, Appeal the tribunal conducts hearings related to Tribunal decisions made by the

ministry under a variety of acts. The table below indicates applications received over the past two fiscal years.

Fast facts:	′91-′92	192	2-′93
Ontario New Home Warranties Plan Act			184
Motor Vehicle Dealers Act	62		
Real Estate and Business Brokers Act	35		. 24
Travel Industry Act	13		. 33
Other	37		. 58
TOTAL	433		345

### Acts giving jurisdiction to the tribunal:

Bailiffs Act **Business Practices Act** Cemeteries Act Collection Agencies Act Consumer Protection Act Consumer Reporting Act Credit Unions and Caisses Populaires Act Discriminatory Business Practices Act Funeral Directors and Establishments Act

Ministry of Consumer and Commercial Relations Act

Mortgage Brokers Act

Motor Vehicle Dealers Act

Ontario New Home Warranties Plan Act

Paperback and Periodical Distributors Act Real Estate and Business Brokers Act

Travel Industry Act

Upholstered and Stuffed Articles Act

### Chairperson:

James Breithaupt

Liquor The Liquor Control Board of Control Ontario (LCBO) distributes Board of beverage alcohol to consumers and licensed Ontario establishments through more than 600 retail stores across the province.

Fast facts: '91-'92* <b>'92-'93</b> **
Sales (\$000s) 1,833,386 . <b>1,786,447</b>
Net income (\$000s) 649,408 <b>614,220</b>
Permanent employees 3,233 <b>3,073</b>
Regular products listed 2,391 <b>2,302</b>
Total stores in operation 618 611
Sales by LCBO stores (litres) (figures listed in 000s)
Canadian spirits 43,656 <b>39,076</b>
Imported spirits 11 733 11 401

Canadian wines	24,711	 23,556
Imported wines	44,017	 42,691
Canadian beer	43,176	 41,471
Imported beer	38,400	 25,761
Total sales by LCBO		
stores	205,693	 183,956

<sup>\*</sup> Figures revised to correspond to the LCBO audited annual report

Copies of the LCBO annual report are available by calling the LCBO Communications Branch, at (416) 864-6770.

### Acts administered:

Liquor Control Act Wine Content Act, 1988

Chairperson: Andy Brandt

Liquor The Liquor Licence Board of Licence Ontario (LLBO) regulates and licences premises where beer, wine and spirits are sold and Ontario served. It also licenses and regulates manufacturers of these beverages, monitors the advertising of alcoholic beverages and issues special occasion permits and Ontario photo cards for use as proof of age.

Fast facts	: '91-'92		<b>'92-'93</b>
Revenue S	\$483,355,634	(unaudited) 511,	307,111
Expenses	. \$9,836,200	. (unaudited) 9,	184,700
Total licens	sed ents . 14,689		14,988
Hearings	387		396
Licences su	spended 133		167
Licences re	evoked 121		112
Inspections	*25,798	4.1	26,148
Photo cardissued	ls 10,720	,	9,566
Special oc permits iss	casion ued**103,308		93,348

The '91-'92 statistic for inspections has been changed from 31,266 to 25,798 to reflect the changeover to a new computerized system and ensure consistency with the '92-'93 reported figure.

#### Act administered:

Liquor Licence Act

Chairperson:

Andromache Karakatsanis

Ontario The Ontario Racing
Racing Commission (ORC) is
responsible for governing,
directing, controlling and
regulating horse racing and race track
operations in Ontario.

Its responsibilities include licensing all race track operators and racing participants and setting race dates at Ontario's 23 tracks. It also takes disciplinary action for rule violations and oversees mandatory breathalyser and human drug testing.

An annual statistical report on racing activities in Ontario is available from the ORC by calling (416) 327-0520.

Fast facts:	'91-'92	<b>'92-'93</b>
	\$000s	\$000s
Revenue from licensing, fines, penalties and miscellaneous		2,071
Commission expenditures		4,755 (1992*)
Revenue from provincio tax on wagering  Tax rebate to industry.  * These figures represent calendar year.	ıl 80,386 27,698	79,593

#### Act administered:

Racing Commission Act

Chairperson: Frank Drea

Casino
Casino
Project
Close to half the provinces and states in North America have some form of casinos. In response to this expansion of

gaming outside the province and the resulting outflow of tourism dollars and job opportunities, the April 1992 budget announced Ontario would also explore introducing casino gambling. Particular attention would be paid to how this policy could assist border communities, hard-hit by cross-border shopping.

<sup>\*\* &#</sup>x27;92-'93 figures unaudited as of July 14, 1993

<sup>\*\*</sup> Includes Auction permits from October 1991 onward.

Following the budget announcement, the Ontario Casino Project was established within MCCR. Its 20 employees were seconded from the Business Practices Division of MCCR and elsewhere including the ministries of the Solicitor General, Attorney General, Culture, Tourism and Recreation, and Finance; as well as the Information and Privacy Commission, the Ontario Provincial Police and beyond the Ontario Public Service.

Four objectives were established for the program: to create jobs, boost tourism, stimulate economic activity and generate revenue for the province.

In developing the casino policy, the project consulted widely with charities, municipalities, First Nations, gaming operators such as bingo halls and horse racing groups, and other interested organizations.

In October, 1992, Minister Marilyn Churley announced a pilot project casino for Windsor, Ontario's largest border city. Work began immediately with Windsor City officials to develop criteria for choosing a casino site.

In November and December of 1992 the project held a series of consultation workshops with Windsor community groups to help establish the city's objectives for the casino.

On March 12, 1993, provincial approval of a downtown riverfront casino site put forward by the city was announced.

The province also announced the casino business would be owned by the government, while a private sector operator would be responsible for designing, building, financing and operating the facility.

The permanent casino is expected to open in 1995/96. An interim casino expected to open in 1994, has been approved to operate until then.

Assistant Deputy Minister:
Domenic Alfieri

Director of Communications and Consultations: Bill Gillies



The following legislation is administered by the Ministry of Consumer and Commercial Relations.

Amusement Devices Act

Apportionment Act

Assignments and Preferences Act

Athletics Control Act

Bailiffs Act

Boilers and Pressure Vessels Act

**Boundaries Act** 

Bread Sales Act

Business Corporations Act, 1982

**Business Names Act** 

**Business Practices Act** 

Cemeteries Act

Certification of Titles Act

Change of Name Act

Collection Agencies Act

Condominium Act

Consumer Protection Act

Consumer Protection Bureau Act

Consumer Reporting Act

Corporations Act

Corporations Information Act

Debt Collectors Act

Discriminatory Business Practices Act

Electronic Registration Act, 1991

**Elevating Devices Act** 

Energy Act

Extra-Provincial Corporations Act

Factors Act

Funeral Directors and Establishments Act

Gaming Services Act, 1992

Gasoline Handling Act

Land Registration Reform Act

Land Titles Act

Limited Partnerships Act

Liquor Control Act

Liquor Licence Act

Marriage Act

Ministry of Consumer and Commercial

Relations Act

Motor Vehicle Dealers Act

Motor Vehicle Repair Act

Ontario New Home Warranties Plan Act

Operating Engineers Act

Paperback and Periodical Distributors Act

Partnerships Act

Personal Property Security Act

Petroleum Products Price Freeze Act,

1975 (unconsolidated and unrepealed)

Prepaid Services Act

Racing Commission Act

Real Estate and Business Brokers Act

Registry Act

Repair and Storage Liens Act

Residential Complex Sales Representation Act

Theatres Act

Travel Industry Act

Upholstered and Stuffed Articles Act

Vital Statistics Act

Wine Content Act

The Minister has been delegated supervision of the administration dealing with lottery licences issued to charitable and religious organizations to raise money for charitable or religious purposes pursuant to Section 207 of the Criminal Code (Canada).

# **Financial Statements**

Revenue	1991-92 Amount (\$)	<b>%</b>	1992-93 Amount (\$)	%
Ministry Administration	130,156	0.01	*27,882	. 0.01
TOTAL	130,156		27,882	
Business Practices				
Business Regulations	7,355,900	0.57	7,937,434	0.62
Entertainment Standards	3,352,563	0.26	7,556,287	0.59
TOTAL	10,708,463		15,493,721	•
Technical Standards		100		
Pressure Vessels	3,665,627	0.28	4,466,568	0.35
Elevating Devices	3,998,484	0.31	4,726,471	0.37
Fuels Safety	2,827,244	0.22	3,131,181	0.24
Upholstered and Stuffed Articles	759,451	0.06	801,964	0.06
TOTAL	11,250,806		13,126,184	
Regulation of Horse Racing	2,089,317	0.16	2,070,642	.0.16
TOTAL	2,089,317		2,070,642	
Registration				
Real Property Registration	54,184,002	4.18	55,213,835	4.32
Personal Property Security Registration	26,717,991	2.06	25,103,241	1.96
Registrar General	9,238,466	0.71	9,811,172	0.77
Companies	22,836,876	1.76	30,980,298	2.42
TOTAL	112,977,335		121,108,546	
Liquor Licence				
Liquor Licence Board of Ontario	483,355,634	37.31	511,307,111	40.01
Liquor Control Board of Ontario (Profits)	675,000,000	52.10	615,000,000	48.12
TOTAL	1,158,355,634		1,126,307,111	
TOTAL MCCR REVENUES	1,295,511,711	100.00	1,278,106,204	100.00

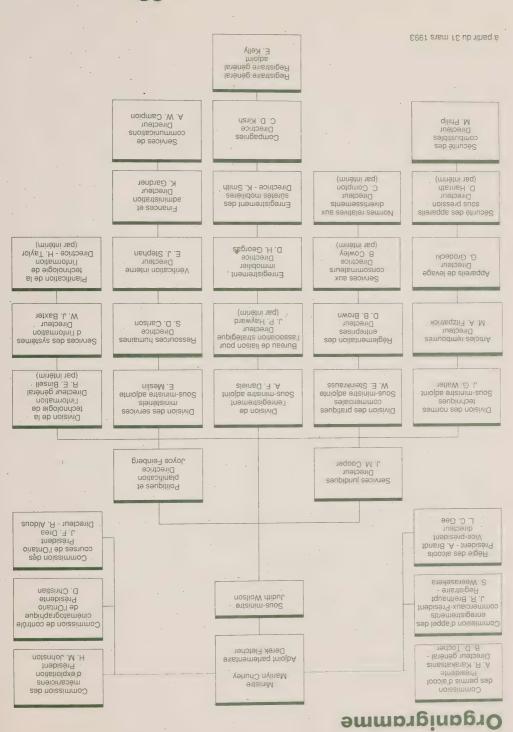
<sup>\*</sup> Ministry Administration: due to bank error, \$63,200.00 of 1992/1993 revenue was not recorded until 1993/94 fiscal year.

Expenditures	1991-92	% (\$)	1992-93 (\$)	%
Ministry Administration				
TOTAL	24,863,404	14.22	25,050,633	14.48
	24,863,404		25,050,633	
Business Practices				
Administration	529,174	.0.30	482,891	0.28
Business Regulations	5,856,096	3.35	5,599,872	3.24
Consumer Services	4,576,016	2.62	4,473,832	2.59
Entertainment Standards	2,322,027	1.33	2,677,034	1.55
CRAT	710,333	0.41	676,207	0.39
TOTAL	13,993,646		13,909,836	
Technical Standards				
Administration	1,870,800	1.07	2,182,622	1.26
Pressure Vessels	5,381,463	3.08	5,231,468	0.02
Elevating Devices	4,704,135	2.69	4,736,436	2.74
Fuels Safety	4,998,201	2.86	4,804,407	2.78
Upholstered and Stuffed Articles	426,141	0.25	423,402	0.24
TOTAL	17,383,740		17,378,335	
Regulation of Horse Racing	32,626,580	18.66	30,938,891	17.88
TOTAL	32,626,580		30,938,891	









	987 717		698 687 L	TOTAL DES DÉPÔTS NETS DANS LES COMPTES UTILISÉS À DES FINS SPÉCIALES
	763 293		1 028 754	JATOT
	763 293		1 028 754	Caisse d'assurance des sûretés mobilières
				Enregistrement
	(49 507)		511112	JATOT
	121 66		ZST 9T	Sommes non réclamées
				Dépôts de garantie - Commissaire aux sports professionnels
			<b>⊅</b> 01	Paiements ab stramaing
	(112 649)		83 83	Dépôts - terres étrangères
	(679 15)		70 722	Déchéances de cautionnements
				Pratiques commerciales
	1992-1993	•	1991-1992	Comptes utilisés à des fins spéciales (nets)
		d'actions.	Feranet Inc. aux fins d'achat	* Comprend un versement de 10.655 481 \$ à Services d'information financière
	173 007 493	,	569 808 771	TOTAL DES DÉPENSES
	6 184 643		9836 135	JATOT
15,21	6 184 643	€9'9	9836 135	Commission des permis d'alcool de l'Ontario
				Permis d'alcool
	381 848 97		061 901 97	JATOT
61'9		19'9	ZSI 179Z OI ·	Systèmes informatisés dans le domaine foncier (SIF)
61'9	167 807 01	97'7	7 789 029	Compagnies
19'5 .	927 904 6	· 16'9	914 988 01	Registraire général
60'₹.	7 074 844	09'8	209 711. 9	Enregistrement des sûretés molifières
21,23	36 722 323	22,95	40,126,112	Enregistrement immobilier
21'7	12 332 941*	99'0	<b>⊅</b> ∠8 1∠6	noitratinimbA
				Enregistrement

Dépenses	1991-1992 (\$) tnatnoM	%	1992-1993 Montant (5)	·/ <sub>0</sub>
ərəfzinim ub noitartzinimbA	24 863 404	14,22	72 020 933	87'7 l
JATOT	24 863 404		72 020 933	
Pratiques commerciales				
noitrainimbA	7/L 679	08'0	182 891	82'0
Réglementation des entreprises	960 998 9	9e'e	5 599 872	77'8
Services aux consommateurs	910 929 7	. 29'Z	4 473 832	5,59
Normes relatives aux divertissements	2 3 2 2 0 2 7	εε' <u>ι</u>	2 677 034	99'1
CAEC	710 333	l⊅'0	676 207	68'0
JATOT	979 866 81		988 606 81	
Normes techniques				
noitratainimbA	008 078 Г	۷0′۱	2 182 622	9Z'L
Appareils sous pression	5 381 463	3,08	5 231 468	20'0
Appareils de levage	4 704 135	69′7	4 736 436	<b>₽</b> .∠′Z
Sécurité des combustibles	4 898 201	98′Z	<b>4 804 407</b>	87,2
Articles rembourrés	141 924	92'0	423 402	<b>⊅</b> Z′0
JATOT	17 383 740		<b>255 875 71</b>	
Réglementation des courses de chevaux	32 626 580	99'81	168 886 08	88,71
JATOT	32 626 580		168 856 05	

# **Etats financiers**

00′001	1 278 106 204	00'00 [	117 118 892 1	TOTAL DES RECETTES
	11126 307 111		128 322 93t	JATOT
71,84	000 000 519	01,22	000 000 929	Régie des alcools de l'Ontario (bénéfices)
10'07	111 302 113	18,78	<b>183 322 634</b>	Commission des permis d'alcool de l'Ontario
				Permis d'alcool
	121 108 546		112 977 335	JATOT
27,2	30 980 298	. 9L'L	22 836 876	Compagnies
ZZ'0	271 118 6	۱۷'0	9 7 3 8 7 9 9	Registraire général
96′L	25 103 241	90'Z	166 717 92	Enregistrement des sûretés mobilières
₹25′	25 213 835	81,4	24 184 002	Enregistrement immobilier
				Enregistrement
	2 070 642		7 18 680 2	JATOT
91'0	2 070 642	91'0	2 089 317	Réglementation des courses de chevaux
	13 126 184		908 097 11	JATOT
90'0	p96 108	90'0	124 627	Atticles rembourrés
72,0	181 151 5	0,22	2 827 244	Sécurité des combustibles
75,0	1726 471	16,0	3 898 484	Appareils de levage
98'0	899 990 0	82,0	3 665 627	Appareils sous pression
				Normes techniques
	15 493 721		10 708 463	JATOT
69'0	7 556 287	97'0	3 3 2 2 2 2 3	Normes relatives aux divertissements
79'0	7 937 434	Zgʻ0	006 998 Z	Réglementation des entreprises
				Pratiques commerciales
	288 T2		991 081	JATOT
10'0	*27 882	10'0	130 126	Administration du ministère
	(6)		· (4)	*
%	1992-1993 (\$) tabtaoM	%	1991-1992 (\$) tabinoM	. Весентех

<sup>\*</sup> Administration du ministère : due à une erreur de la banque, la somme de 63 200 \$, une partie des recettes de l'année fiscale 1992-1994.

Loi sur les réparations de véhicules

Loi sur le régime de garanties des logements neufs de l'Ontario

Loi sur les mécaniciens d'exploitation

Loi sur les distributeurs de livres brochés et de périodiques

Loi sur les sociétés en nom collectif

Loi sur les sûretés mobilières

Petroleum Products Price Freeze Act,

1975 (loi non refondue et non abrogée) Loi sur les services prépayés

Loi sur la Commission des courses de chevaux

Loi sur le courtage commercial et

immobilier

Loi sur l'enregistrement des actes

Loi sur le privilège des réparateurs et des entreposeurs

Loi sur la façon de présenter la vente d'ensembles d'habitation

Loi sur les cinémas

Poi son les agences de voyages

Loi sur les articles rembourrés

Loi sur les statistiques de l'état civil

Loi sur le contenu du vin

Code criminel (Canada).

Par voie de délégation, la ministre assure la supervision des services administratifs concernant les licences de l'oterie délivrées à des organismes de bienfaisance et religieux dans le but de réunir de l'argent à des fins de bienfaisance ou religieuses, en conformité avec l'article 207 du religieuses,

des permis d'alcool de l'Ontario réglemente les d'alcool de l'Ontario réglemente les d'alcool de lieux où l'on vend et où l'Ontario l'on sert de la bière, du l'Ontario l'on sert de la bière, du vin et des spiritueux, et

autorise la délivrance des permis pour ces lieux. Elle réglemente aussi la fabrication de ces boissons et autorise la délivrance des permis aux fabricants. La publicité de boissons alcooliques relève également de la Qui, par ailleurs, délivre des permis de circonstance et les cartes-photos de l'Ontario circonstance et les cartes-photos de l'Ontario qui, servent comme attestation d'âge.

"Le nombre d'inspections en 1991-1992 est possé de 31 266 à 25 798; ce changement fait suite à l'adoption d'un nouveau vayenne informatisé et assure la cofairence par rappet par la companie de l'exercice suivant [1992,1993].
845 56 93 308
Permis de circonstance délivrés
Cartes-photos 10 720 9 566
Inspections 26 798 26 148
Révocations 121 112
Suspensions de permis
<b>396</b>
Établissements titulaires d'un permis 14 988
(eifinėv non)
Dépenses 9 836 200 \$ 9 184 700 \$
(əfiriəv non)
Recettes 483 355 634 \$ 511 307 111\$
Quelques chiffres: 1992-1993

Comprend les permis d'encan délivrés à compter d'octobre 1991.

Loi dont l'application relève de la Commission:

Loi sur les permis d'alcool

**Présidente:** Andromache Karakatsanis

Régie des La Régie des alcools de alcools de l'Ontario (RAO) assure la distribution des boissons alcoliques aux

etablissements titulaires d'un permis, dans

etablissements titulaires a un permis, dans. plus de 600 points de vente au détail à l'échelle de la province.

# Guelques chiffres :

Ventes

(en milliers de litres)
Ventes des magasins de la RAO
Nombre fotal de magasins
Produits de stock courant 2 392
Employés 233 <b>3 D73</b> permanents
Bénéfice net (en milliers de dollars) 649 408 614 220
(en milliers de dollars) . 7 833 386 . <b>1 786 447</b>

Spiritueux canadiens. 43 656. 39 076

Spiritueux importés. 11 733. 11 401

Vins canadiens. 24 711. 23 556

Bières canadiennes. 43 176. 41 471

Sières canadiennes. 43 176. 41 471

Ventes totales des magasins

Ventes totales des magasins

Ventes totales des magasins

Ventes totales des magasins

Ventes totales des magasins

Ventes totales des magasins

Ventes totales des magasins

Ventes para 42 656

• Chilfres révisés en fonction du rapport annuel vérifié de la RAO. •• Les chilfres de 1992-1993 correspondent aux résultats non vérifiés en date à 14 juillet 1993.

On peut se procurer des exemplaires du rapport annuel de la RAO à la Direction des communications de la Régie des alcools de l'Ontario, au (416) 864-6770.

Kegle : Lois dont l'application relève de la

Loi sur les alcools Loi sur le contenu du vin

Président :



Loi sur les caisses populaires et les credit unions

Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires

Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires

Loi sur le ministère de la Consommation et du Commerce

Loi sur les courtiers en hypothèques

Loi sur le régime de garanties des logements neufs de l'Ontario Loi sur les distributeurs de livres brochés

et de périodiques Loi sur le courtage commercial et immobilier

Loi sur les agences de voyages

Président : taupaitement

d'appel des public, la demande de public, la commerciaux des audiences commerciaux des audiences portants sur des

décisions rendues par le ministère en regard de diverses lois. Le tableau ci-dessous indique les demandes reçues au cours des deux demiers exercices.

derniers exercices.

Quelques chiffres: 1991-1992 1992-1993

Loi sur le régime de garanties des logements

Loi sur les agences commets : 1991-1992 1992-1993 184 Loi sur le régime de garanties des logements neufs de l'Ontario ... 286 ... 46 Loi sur les commerçants de véhicules et immobilier ... 35 ... 24 et immobilier ... 35 ... 24 de voyages ... 13 ... 33

345 ..... 1ATOT

82 ..... \( \Cappa \) \( \text{S} \) .... \( \text{S} \) ....

Lois établissant la compétence de la Commission :

Loi sur les huissiers

Loi sur les pratiques de commerce

Loi sur les cimetières

Loi sur les agences de recouvrement

Loi sur les renseignements concernant le

consommateur

consommateur

avec les groupes intéressés se sont poursuivies en ce qui concerne le code de protection du consommateur, dans le but de modifier et de parfaire les lois sur la protection des consommateurs.

La Section de l'analyse des politiques ministèrielles a continué de prendre part à des groupes de travail fédéraux-provinciaux-territoriaux chargés d'éxaminer des questions d'intérêt national comme le télémarketing. La Section a également coprésidé le Comité interministèriel de la politique relative au langage clair pour le gouvernement de l'Ontario.

Directeur, services de communications:
Ab Campion

Directeur, services juridiques:

Jerry Cooper

Directrice, politiques et planification:
Joyce Feinberg

'élaboration des a planification l'analyse et de la recherche, de polifiques et de responsable de Direction des La Direction est

gestionnaires des programmes et services du compétents de même qu'avec les et la régie du ministère, avec d'autres organes liaison avec des organismes, des commissions stratégique. La Direction assure également la enleux ainsi que de la planification documents d'orientation, de la gestion des

ministère et les groupes de clients.

qui est entrée en vigueur le 1 er avril 1993. Direction s'est préparée à la restructuration, Kegroupant auparavant trois sections, la

Gestion intégrée. s'inscrivant dans le cadre du programme planifier la mise en oeuvre des mesures à examiner les programmes ainsi qu'à également aidé les gestionnaires du ministère administrés par le ministère. La Section a peuvent influer sur les programmes et les lois tendances et les nouvelles questions qui a poursuivi l'exécution d'analyses sur les La Section de la planification stratégique

Pour sa part, la Section de l'analyse des

la bière. interprovinciaux concernant le commerce de pris part à la levée des obstacles sur les tarits douaniers et le commerce) et a d'un groupe spécial du GATT (Accord général politique sur les alcools, dictés par le rapport bayıcıbe a Ladoption de changements a la groupes de clients. Cette année, la Section a courses de l'Ontario ainsi qu'avec leurs d'alcool de l'Ontario et la Commission des ministèriels comme la Commission des permis collaboration avec des organismes politiques - organismes travaille en

secteur concernant les courses et l'élevage de personnel de la Section a préparé un protil du permis d'alcool révisée. En outre, le nouveaux règlements pour la Loi sur les Etats-Unis ainsi qu'à la rédaction de relatif au commerce de la bière avec les négociations visant à résoudre le contentieux ra section a également participe aux

commentaires. Par ailleurs, les consultations bont due le public tasse part de ses retiré pour en permettre un examen détaillé et sur les condominiums. Le projet de loi a été modifier le projet de loi 81 modifiant la Loi et la mise au point de réformes visant à ministérielles a, pour sa part, dirigé l'examen La Section de l'analyse des politiques

> contribué sans ménager ses ettorts. participation de la Direction, qui y a

ministère des conseils, uridiques fonctionnaires du fournir aux **ZELAICES** mandat principal de Direction des La Direction a pour

concerne les lois administrées par le ministère. qes services ainsi qu'un appui en ce qui

: tnob et à la rédaction de lois nouvelles ou révisées, services luridiques a participé à l'élaboration Au cours de l'exercice, la Direction des

obligatoire la constitution d'un Revenu dans le but de rendre ministères des Transports et du élaborée en collaboration avec les de transfert de véhicules, en ce qui concerne les dossiers ziol zab traitibom 2991 ab iol a

engagements envers l'industrie. l'Ontario de respecter ses permettre à la Régie des alcools de sur les alcools, présentée pour lo Loi de 1992 modifiant la Loi q,occasiou:

la vente ou du transfert de véhicules

dossier d'information au moment de

Loi de 1992 sur les services relatits au jeu. élaboré la réglementation accompagnant la La Direction a, entre autres choses,

inridiques au ministère, la Direction: En assurant la prestation de services

nom des trois divisions du ministère; a préparé et mené des poursuites au

enregistrements commerciaux; devant la Commission d'appel des Division des pratiques commerciales. a représenté les registrateurs de la

l'enregistrement. toncier pour la Division de et diverses lois sur l'enregistrement la Loi sur les sociétés par actions a tenu des audiences aux termes de

Procureur général. à la réalisation de projets du ministère du ministériels et interministériels, et a contribué participé aux travaux de différents comités Cette année encore, la Direction a



radio de l'ensemble de l'Ontario. Soucieuse de continuer de bien renseigner les consommateurs des communautés multiculturelles de l'Ontario, la Direction a en plaintes des consommateurs en chinois, en grec, en italien, en portugais et en espagnol, ainsi qu'en français et en anglais.

Cette année encore, l'Ontano a préside le comité national de planification chargé d'assurer la promotion de la Servaine nationale des consommateurs. À cet effet, la Direction a coordonné la production d'affiches, la distribution d'envois promotionnels, l'enregistrement d'entrevues destinées à la radio et la publication de fiches permis d'assurer la participation de banques, d'entreprises de services publics, de handues, d'entreprises de services publics, de municipalités, de détaillants et d'enseignants.

La Direction a élaboré des plans de rationalisation, pour améliorer son service à la clientèle et mieux assumer ses mesures comprenaient l'utilisation accrue des lignes d'assistance téléphonique et le ratiachement du programme d'éducation des consommateurs à la Division des pratiques commerciales.

Le programme **Gestion intéguée** s'est traduit par un autre projet important pour la Direction : le projet d'organisation axée sur l'apprentissage. Par ailleurs, plusieurs projets axés sur les communications ou le service à la clientèle ont fait appel à la service à la clientèle ont fait appel à la

ette nouvelle division est le fruit de la fusion de trois directions ministèrielles: communications, politiques et planification, et services juridiques, auxquelles s'est ajoutée services juridiques, auxquelles s'est ajoutée une nouvelle unité, la Direction des relations de mandat principal d'établir des relations de travail plus étroites entre le ministère et ses commissions et sa régie. La nouvelle structure a été mise sur pied pour consolider les efforts a été mise sur pied pour consolider les efforts d'élaboration de politiques et pour établir des liens plus clairs entre les priorités du ministère est pour consolider les efforts de la four et publisée et ses ou été mise sur pied pour consolider les efforts a été mise sur pied pour consolider les efforts liens plus clairs entre les priorités du ministère et l'affectation des ressources.

Même si la planification de la nouvelle Division a été largement achevée au cours de l'exercice, cette dernière n'a pas été inaugurée officiellement avant le 1<sup>er</sup> avril 1993.

Services de qui est dévolu à la Direction est dévolu à la Direction est communications de fournir, en amps apportun, des conseils, de l'information amps apportun, des conseils, de l'information

temps opportun, des conseils, de l'information et des données perinentes au public et aux médias en ce qui concerne les enjeux, les programmes et les lois dont le ministère est responsable.

Au cours de l'exercice, le personnel de la Direction a répondu à 1,181 appels de la part des médias et à 1,519 demandes du public, et a distribué plus de 197 000 brochures d'information.

La Direction a continué de publier son populaire bulletin mensuel destiné aux consommateurs, baptisé Le Coin du consommateur, en le distribuant en français et en anglais aux journaux et aux postes de

- a commencé à mettre en oeuvre la technologie de reconnaissance optique des caractères;
- a réalisé une étude sur la gestion du changement au sein de la Direction de la réglementation des entreprises;
- a entrepris une étude sur l'amélioration des activités au sein de services administratifs ainsi que de la Direction des ressources humaines du ministère.

En outre, la Direction a offert des services de gestion des dossiers et des imprimés administratifs au ministère.

Directeur général (par intérim) :
Ron Binsell

Directeur, services des systèmes d'information :

Bill Baxter

Divectrice, planification de la technologie de l'information (par intérim) : Helena Taylor

- a réalisé la dernière étape du système d'enregistrement et de délivrance de permis (SENTRY) pour la Division des pratiques commerciales;
- a mis en oeuvre les quatrième et cinquième étapes du système d'enregistrement SINEO pour la Direction des compagnies, et en a elaboré la dernière étape, qui sera mise en oeuvre au début de 1993-1994;
- a mis en vigueur une formule d'enregistrement direct pour le système d'enregistrement des sûretés mobilières;
- SYSPAI, centralisé du gouvernement, le SYSPAI,
- a élaboré et mis en oeuvre le Système de délivrance des firences de jeux de hasard à des fins charitables ainsi que le Système d'information sur les licences municipales de jeux de. hasard à des fins charitables;
- a élaboré et mis en oeuvre la première étape du système sur les services de jeux de hasard.
   En outre, la Direction des services des

En outre, la Direction des services des systèmes d'information a offert de nombreux cours de formation internes sur les produits bureautiques.

Direction de la La Direction de la La Direction de planification de la de la la fechnologie de la fechnologie de la finformation de l'information a principalement l'accent sur l'amélioration du service à la client de la la constant de la la constant de la la constant de la la constant de la la constant de la la constant de la la constant de la la constant de la la constant de la la constant de la la constant de la la constant de la la constant de la la constant de la

mis l'accent sur l'amélioration du service à clientèle et sur le perfectionnement de ses activités en ce qui concerne les divers programmes du ministère. Au cours de l'exercice, le personnel de la Direction:

a parachevé l'examen détaillé des perspectives d'utilisation de systèmes de messagerie téléphonique à l'échelle du ministère et a mis en oeuvre des applications de traitement des demandes téléphoniques dans le cadre d'un service d'information générale à l'échelle du ministère et l'enregistrement des sûretés l'enregistrement des sûretés mobilières à titre de participant au mobilières à titre de participant au projet de trois ministères sur la vente projet de trois ministères sur la vente projet de trois ministères sur la vente projet de trois ministères sur la vente projet de trois ministères sur la vente projet de trois ministères sur la vente projet de trois ministères sur la vente projet de trois ministères sur la vente projet des véhicules automobiles d'occasion;



Pour objectif principal d'améliorer les pour objectif principal d'améliorer les relations avec les services comme suit :

- en formulant des directives s'appliquant à des projets d'amélioration;
- de gestion des comptes.
- Direction des La Direction a fourni services des des applications technologiques exsentielles à la d'information réalisation des d'information réalisation des

en plus d'élaborer et de mettre en place plusieurs nouveaux systèmes informatiques au sein du ministère. Outre le maintien et le perfectionnement de nombreux systèmes de production au cours de l'exercice, le personnel de la Direction :

- a élaboré et mis en oeuvre la deuxième étape du système d'enregistrement et de délivrance de permis (INDEX) pour la Direction de permis (INDEX) pour la Direction de pression, la Direction des appareils securité des combustibles de la sécurité des combustibles de la ministère, et a commencé à mettre au point la troisième et dernière étape de l'ensemble des applications;
- a perfectionné le Système ministériel de gestion financière ABACUS;

a Division de la technologie de l'information administre les systèmes information administre les systèmes informatiques du ministère. Afin d'aider ce dernier à réaliser ses objectifs, la Division procède à la planification, à la gestion de l'information, à l'analyse de projets, à la mise en place et à l'entretien de systèmes, à la en place et à l'entretien de systèmes, à la gestion de réseaux de même qu'à la formation des usagers.

gestion de réseaux de même qu'à la formation des usagers.

De concert avec le Comité de gestion mirstérielle qui émane de la haute direction, la Division veille à ce que les nouveaux que l'on tire profets au maximum des systèmes que l'on tire profit au maximum des systèmes mis en place et à ce que la technologie la mieux adaptée possible soit utilisée pour les applications ministérielles. En consultation applications ministérielles. En consultation avec les gestionnaires de programmes, la avec les gestionnaires de programmes, la avec les gestionnaires de programmes, la Division établit des normes en matière de

La technologie de l'information est essentielle à la mise en oeuvre efficace des programmes du minstère. Le personnel de la Division foit des recherches sur les acthonologies qui conviennent le mieux aux activités du ministère, transmet à toutes les sections du ministère des renseignements sur et veille à la formation des la fechnologie de l'information et veille à la formation des employés affectés aux divers services pour leur permettre dux divers services pour leur permettre d'optimiser l'utilisation de la technologie du d'optimiser l'utilisation de la technologie du ministère.

gestion de l'exploitation des systèmes.

données, de matériel, de logiciels et de



parmi les membres des minorités raciales, consacre à la réalisation de cet objectif n'exclut aucun groupe. Le Bureau se favoriser un milieu de travail équitable, qui locaux, services qui ont en commun de l'accessibilité ou l'aménagement des plus pratique comme le financement et stratégiques jusqu'à des questions d'ordre planification et la coordination grand nombre de services, depuis la e Bureau de l'équité d'emploi offre un

Depuis juin 1989, au moment où la temmes. antochtones, les trancophones et les les personnes handicapées, les

perfectionnement. d'emploi, de promotion et de compétents bénéficient de chances égales à faire en sorte que les travailleurs obstacles à l'équité en matière d'emploi et de recommandations visant à repèrer les formulation, l'analyse et la mise en oeuvre sont également offerts pour permettre la harcèlement. Des services de consultation bersonnes handicapées et la prévention du travail, le tait de travailler avec des sur l'équité d'emploi, la discrimination au formation aux gestionnaires et employés Le Bureau offre des cours de

représentation parmi chacun des groupes

planification triennale en matière d'équité entreprenait son premier cycle de tonction publique de l'Ontario

maintenu ou accru ses taux de Consommation et du Commerce a d'emploi, le ministère de la

·səubisəp

d'information importants. trait au développement de systèmes sécurité et la disponibilité des données ayant contrôle des systèmes ainsi que l'intégrité, la contribue à assurer la réussite des projets, le d'envergure. Globalement, la Direction l'élaboration de systèmes informatiques réorganisation, et fait office de conseiller dans

en français concerne la des services ministère en ce qui coordonnateur de conseiller les Bureau du En plus d'aider et

français offerts par le ministère. qualité et à la disponibilité des services en de services en trançais, le Bureau veille à la prestation efficace

la Loi sur les services en français. concernant l'application et l'interprétation de de la population et à répondre aux demandes Le Bureau aide à résoudre les plaintes

Sous-ministre adjointe:

Eleanor Meslin

Keith Gardner administration: Directeur, finances et

Syaryn Carlson Directrice, ressources humaines:

Elie Stephan Directeur, vérification interne:

> humaines d'administration et de services de gestion, ressources gamme complète de DIRECTION des La Direction offre une

l'employeur. la collaboration entre les employés et d'équité en matière d'emploi et en privilégiant humaines, en se fondant sur les principes consultation en matière de ressources,

programme Gestion intégrée, des projets également contribué à mettre en oeuvre le redéploiement des effectifs. La Direction a et à coordonner des activités de gestion de de travail axé sur une responsábilité partagée de gestion du changement, à créer un cadre participer à des projets de réorganisation et années 1990 a amené la Direction à L'évolution du cadre de travail des

Conformément à son mandat, la nouveau système de paie, SYSPAI. a organisation axée sur l'apprentissage et le

paie et des avantages sociaux. des ressources humaines et administration de la de carrière et d'avantages sociaux, planification travail, assistance en matière de cheminement coordination de la santé et de la sécurité au emplois, administration des postes, recrutement, évaluation et classification des coordination du redéploiement des effectifs, développement organisationnel et formation, avec les employés et administration des griets, en matière de ressources humaines : relations Direction tournit en outre les services habituels

brocéder à des de gestion ministère et de controle programmes du oeuvre efficace des ub te en du d'assurer la mise en Vérification direction est Direction de la L'objectif de cette

le Bureau du vérificateur provincial. a étude des activités et assure la liaison avec personnel coordonne également des projets recommandations aux fins d'amélioration. Le tout se passe bien ou pour tormuler des l'ensemble du ministère pour s'assurer que technologie d'intormation effectués dans contrôles de la gestion, des tinances et de la A cette fin, la Direction étudie et évalue les contrôles et à des vérifications de ses activités.

gestionnaires et le personnel à des projets de travaille en concertation avec les domaine des programmes, la Direction appelée à agir à titre de conseiller dans le de politiques et de directives. De plus en plus des mandats spéciaux et commente les projets La Direction mène des enquêtes, exécute



de télécommunications du ministère. bureaux ainsi que de l'entretien des systèmes des déménagements et de l'installation de s'occupe aussi du renouvellement des baux,

Pour sa part, la Section de

courrier, de photocopie et de tenue des stocks. de même que la prestation de services de l'approvisionnement en biens et en services la clientèle de qualité en coordonnant continue d'assurer la prestation de services à l'approvisionnement et des services généraux

pour leur permettre 'information ses organismes au ministère et à conseils et soutien coordonnateur mandat de fournir Bureau du Le Bureau a pour

de la vie privée. l'accès à l'information et la protection de se conformer aux exigences de la Loi sur

de l'accès à

détenus par le ministère. confidentiel des renseignements personnels L'information et protège le caractère Le Bureau assure le droit d'accès à

provenaient de particuliers. chercheurs ou d'autres sources et 75 tandis que 16 émanaient des médias, des 91 demandes portaient sur des entreprises, renseignements généraux. Par ailleurs, renseignements personnels et 196 sur des aux dossiers, dont 16 portaient sur des 212 demandes de renseignements et d'accès Au cours de l'exercice, le Bureau a traité

> planification administratifs de comptabilité, de des services ministère en matière à tous les besoins du inances et chargée de répondre Direction des La Direction est

> de travail et d'amélioration de la productivité. d'un projet de rationalisation des méthodes informatiques du ministère à la réalisation spéciale et le personnel des systèmes étroitement avec une équipe de prolet composent la Direction ont collaboré En 1992-1993, les trois sections qui de locaux et de services d'approvisionnement. parc automobile et des installations, ainsi que financière et opérationnelle, de gestion du

a'un processus de gestion financière plus coordonné cette année la mise en oeuvre programme Gestion intégrée, la Section a sein du ministère. Dans le cadre du bréparation de tous les rapports tinanciers au opérationnelle, la gestion des résultats et la ministère et coordonne la planification présentation du budget des dépenses du planification et des budgets se charge de la La Section des services de la

réaménagement de locaux, La Section mesures pour faciliter l'acquisition et le technologie de l'information, prend des gouvernementaux et de la Division de la collaboration avec le ministère des Services de planification des bureaux et, en installations assure la coordination des projets programmes, la Section de gestion des Pour soutenir la prestation des

responsable et plus ouvert.

## relève de la Division: Lois dont l'application

Loi sur les chaudières et appareils sous Loi sur les attractions

де јеладе Loi sur les ascenseurs et appareils

Loi sur la manutention de l'essence Loi sur les hydrocarbures

Loi sur les mécaniciens d'exploitation

Loi sur les articles rembourrés

John Walter Division des normes techniques: Sous-ministre adjoint,

Directeur, appareils de levage:

Directeur, sécurité des George Grodecki

Michael Philip : səlqitsudmos

Dieter Hanrath zonz brezzion (par interim): Directeur, sécurité des appareils

Murray Fitzpatrick Directeur, articles rembourrés:

Mécaniciens d'exploitation:

compétence délivrés . . . . . 259 Certificats de

compétence renouvelés. . 7 864 . . . . . 7 264 Certificats de

rembourrés ne confiennent que des articles rembourrés l'étiquette Direction des En lisant sur les articles

normes de sûrefé les plus strictes, les meubles rembourrés, sont contormes aux que ces articles, dont les jouets, les couettes et matériaux neufs, le public peut être assuré

doivent s'inscrire auprès de la Direction et vendus en Ontario, y compris les artisans, Les tabricants d'articles rembourrés

d'augmenter, car les importateurs et les inscrits auprès de la Direction continue Le nombre de fabricants étrangers joindre à leurs produits l'étiquette obligatoire.

la Direction. environ 80 % des fabricants inscrits auprès de Les fabricants étrangers constituent désormais nouveaux produits et de nouveaux fabricants. distributeurs recherchent toujours de

mesures de correction soient prises. les articles rembourrés, jusqu'à ce que des confisdués pour des infractions à la Loi sur d'une valeur de 23 millions de dollars ont été Au cours de l'exercice, des produits

966	
ZSS 4 · · · ·	Enregistrements 4 466 Articles mis à l'essai
2 343	Inspections 2 743
1667-1663	Quelques chiffres 1991-1992

pour l'environnement, lesquels devront remplacer les chlorofluorocarbones (CFC), qui menacent la couche d'ozone. Ces règlements serviront à di refonte complète de la **Loi sur les mécaniciens d'exploitation** et de ses règlements, actuellement en voie de et de ses règlements, actuellement en voie de parachèvement, avant leur présentation à un examen ministèriel.

mannellement. vérification était anciennement effectuée aspects critiques des plans homologués. Cette recoupement automatique avec d'autres lerminée, ces données tont l'objet d'un labrication des appareils sous pression plans et méthodes de soudure. Une tois la d'homologuer «en direct» l'ensemble des nouveau système d'intormation permet service dans l'ensemble de l'Ontario. Le chaudières et appareils sous pression en de données détaillées concernant les porte sur l'établissement d'une nouvelle base dernières étapes du projet INDEX. Ce dernier Direction a exécuté avec succès les deux a Consommation et du Commerce, la technologie de l'information du ministère de En collaboration avec la Division de la

La nouvelle base de données sur les chaudières et appareils sous pression, qui contient actuellement de l'information sur 50 000 appareils sous pression, est déjà consultée par des groupes de clients et d'autres organismes gouvernementaux.

La Direction a par ailleurs procédé à un' examen approfondi de l'ensemble des chaudières en service en Ontario dans le cadre d'une étude conjointe du ministère de l'Environnement et du gouvernement fédéral portant sur les émissions d'oxyde nitrique.

Quelques chiffres 1991-1992 1992-1993

Plans étudiés et Méthodes de soudure programmes d'assurance de la programmes d'assurance de la programmes d'assurance de la programmes d'assurance de la programmes d'assurance de la programmes d'assurance de la programmes d'assurance de la programmes d'assurance de la programmes d'assurance de la programmes d'assurance de la programmes d'assurance de la programmes d'assurance de la programmes d'assurance de la programmes d'assurance de la programme d'assurance d'assuran

Inspections:

En service. 4 004 10 263

Fabrication sur
Fabrication en série. 84 596 68 510

Soudeurs agréés 75 728

Direction de la Portout en Ontario,
sécurité des conduites et des conduites et des appareils sous appareils sous pression pression : sous les trottoirs, dans les

écoles, dans les centrales nucléaires et the saint les centrales nucléaires d'autres fhermiques et dans bon nombre d'autres installations. La moindre faille dans leur catastrophiques, La Direction des conséquences des appareils sous pression doit s'assurer que les chaudières et les appareils sous pression, les systèmes de tuyautèrie sous pression et l'équipement de congélation installés en Ontario sont fantaules. Ontario sont partiqués conformément aux normes de sécurité en vigueur et sont utilisés normes de sécuritaire.

Au cours de l'exercice 1992-1993, la Direction a mené à terme plusieurs projets et amandats importants. Certains visaient à assurer des services directs à des clients externes, tandis que d'autres portaient sur la révision de codes et de normes. D'autres encore avaient pour but d'améliorer sa base de données et de rationaliser ses activités.

Hydro et le Bureau canadien de soudage. Vessel Manufacturers Association, Ontario chaudières, la Canadian Heat Exchanger and Société canadienne de manufacturiers de nombre de ces entreprises figuraient la chaudières et des appareils sous pression. Au tabrication, l'utilisation et la réparation des les normes régissant la conception, la membres de mieux comprendre les codes et Ces interventions ont permis aux entreprises colloques techniques de groupes de clients. out participé aux assemblées annuelles et aux personnel technique ont tait des exposés et méthodes de soudure. Des membres du à l'étude et à l'homologation des plans et des deux semaines seulement le temps nécessaire réduit de trois ou quatre semaines à une ou services directs aux clients, la Direction a En ce qui concerne la prestation de

Le personnel fechnique de la Direction a en outre participé aux travaux de plusieurs comités internationaux et interprovinciaux chargés d'examiner et de reformuler des codes et normes, dont les normes B51 N285 de l'Association canadienne de normalisation (CSA) et les codes relatifs aux appareils sous pression du secteur nucléaire de l'American Society of Mechanical Engineers.

La Direction à également élaboré de nouveaux règlements imposant l'utilisation de rétrigérants sous pression non dangereux

Ces raccords sont dotés de dispositifs de contrôle qui bloquent le propane tant que l'étanchéité n'est pas assurée, qui coupent l'dlimentation si le raccord est exposé à des températures supérieures à 148 °C et qui limitent le débit en cas de fuite. Ces raccords deviendront vraisemblablement la norme de tous les nouveaux barbecues fabriqués en Amérique du Mord. Enfin, ils peuvent être installés manuellement sans danger, plutôt que de nécessiter, comme c'est le cas que de nécessiter, comme c'est le cas actuellement, l'utilisation d'une clé à molette.

les nouvelles exigences demeure interdite. vente des rétrigérateurs qui ne respectent pas que son niveau dépasse un certain seuil. La conbe antomatidhement I, alimentation dès un détecteur de monoxyde de carbone qui en nouveaux disposifits de sécurité comprennent types de rétrigérateurs en Ontario. Les bont bermettre à nouveau la vente de ces canadienne du gaz ont défini des exigences l'industrie du propane et de l'Association de la Direction et des représentants de monoxyde de carbone. Depuis, le personnel plusieurs incidents d'empoisonnement au intérieure ont été interdites en 1988 après l'installation des rétrigérateurs à ventilation nouvelles exigences de sécurité. La vente et propane sans évent, qui respectent les Ontario de nouveaux réfrigérateurs au donné son aval à la vente et à l'installation en En 1993, la Direction a par ailleurs

260 69	Certificats 71 195.
660 ₺	Enregistrements d'entrepreneurs 3 954.
273 ST	Permis 13 088.
95	Avis d'infraction
pr	
892 1	Enquétes (γ compris sur les incendies, les explosions et les asphyxies)317.
279	Plaintes de consommateurs 104.
6₽Z L	. 46√ . noitocitication . 754.
3 462	Demandes d'inspection . , 3 500.
1992-1993	Quelques chiffres 1991-1992

Direction collaborent étroitement avec leurs homologues des autres pròvinces et des États-Unis pour établir des normes nationales et assurer leur harmonisation.

contaminés. d'essence et l'utilisation des carburants nettoyage par suite de déversements des questions comme les travaux de ministères et organismes en ce qui concerne tribunaux. La Direction consulte d'autres poursuivre les contrevenants devant les remedier aux lacunes constatées ou peuvent brovinciales ou des directives dans le but de peuvent émetire des contraventions permis. En cas d'infractions, les inspecteurs installations et le matériel taisant l'objet de reliés aux combustibles et en inspectant les reglements en enquêtant sur les accidents l'application des exigences des lois et des Le personnel d'inspection assure

En 1992-1993, la sécurité du gaz naturel et du propane a mobilisé l'attention du public et de la Direction.

har surfie de l'explosion surveine dans une école, la Direction a foit une enquête et en est venue à la conclusion que les tuyaux de en est venue à la conclusion que les tuyaux de écoles fuyaient et devaient faire l'objet de réparations. La Direction a travaillé en collaboration avec le ministère de l'Éducation collaboration avec le ministère de l'Éducation conduites de gaz naturel et de propane dans traces de corrosion ou des fuites. Grâce à traces de corrosion ou des fuites. Grâce à les écoles et pour en déceler d'éventuelles traces de corrosion ou des fuites. Grâce à traces de corrosion ou des fuites. Grâce à l'Ontario disposent maintenant d'un plan de l'Ontario disposent maintenant d'un plan de contrôle permanent des tuyaux de ce type.

La Direction a enquêté sur six accidents au monoxyde de carbone reliés à l'utilisation d'un chauffe-eau et radiateur soufflant au gaz d'un chauffe-eau et radiateur soufflant au gaz a s'étaient déplacés et disloqués, ce qui avait s'étaient déplacés et disloqués, ce qui avait combustion. On a découvert que ce problème était principalement attribuable à une formation insuffisante et à un défaut d'installation. Da Direction a émis un aventissement de sécurité aux entrepreneurs enregistrés concernés et exigé que l'on enregistrés concernés et exigé que l'on remette en état les appareils déjà installés.

En janvier 1993, la Direction de la sécurité des combustibles a approuvé des révisions à la norme de l'Association canadienne du gaz régissant les barbecues, afin d'autoriser l'utilisation de nouveaux raccords, plus sûrs et plus faciles à utiliser pour les appareils au propane.

néceszaire, et ce dernier a trouvé la mort. L'entrepreneur a été jugé coupable et a dû payer une forte amende.

tormés. d'appareils de levage compétents et bien disposer d'un bassin suffisant de mécaniciens. début de 1994 et permettra à l'Ontario de penvre de ce programme est prévué pour le et leur permis de la province. La mise en nécessaires pourront obtenir leur accréditation gents cenx dni antoni snivi les conts formation théorique et pratique suffisante. élévateurs aient suivi an préalable une sont appelés à travailler sur des appareils Ce plan vise à taire en sorte que tous ceux qui que la délivrance de permis à leur intention. des mécaniciens d'ascenseurs ontariens ainsi visant à assurer la formation et l'accréditation professionnelle, la Direction a établi un plan ascenseurs et le ministère de la Formation En collaboration avec l'industrie des

Au cours de l'exercice, le programme de formation à l'inspection a élevé ses trois d'ascenseurs. Six autres stagiaires se sont inscrits en 1993, ce qui en porte le nombre total à 12.

da .	[47 S. snoi	əb əb tnəmərt yelles installatı noitallatsni səl	nou əp
914	025	se	têupn∃
1665-1663	1661-1665	ves chiffres	Gueld

Inspections périodiques ... 6 303 .... 5 152 Réinspections .... 5 862 .... 6 393

Inspections

Direction de la La Direction de la sécurité des soumbusibles est chargée d'assurer chargée d'assurer a sécurité de l'entrepopara du passurer de la sécurité de l'entrepopara du passurer de la sécurité de l'entrepopara du passurer de la sécurité de l'entrepopara du passurer de la sécurité de l'entrepopara du passurer de la sécurité de l'entrepopara de la securité de

la sécurité de l'entreposage, du transport, de la manutention et de l'utilisation de toute une variété de combustibles utilisés en Ontario, notamment l'essence et ses produits dérivés, le mazout, le carburant diesel, le propane et le gaz naturel. La Direction veille au respect des normes de sécurité en administrant et en appliquant la Loi sur le manutention de los produits de la Loi sur les hydrocarbures l'essence et la Loi sur les hydrocarbures d'essence et la Loi sur les hydrocarbures ainsi que les règlements y afférents.

Le personnel de la Direction travaille en collaboration avec l'industrie et des groupes d'usagers pour élaborer des normes et des codes. Par exemple, les ingénieurs de la

divection des Au cours de l'exercice appareils de Direction des appareils la Direction des appareils de levage a continué de manifester sa de manifester sa

détermination en administrant des consignes de sécurité qui sont parmi les plus rigoureuses au monde. La Direction est entre autres responsable de la réglementation et de l'inspection des ascenseurs, des escaliers roulants, des monte-charge, des monte-charge, des anonte-charge, des autres ainsi que des attractions et dispositifs connexes.

Au cours du dernier exercice, le de la Direction a dirigé le Groupe de travail sur le saut à l'élastique (bungee), mis sur pied en août 1992 pour recommander des normes de sécurité et des méthodes de conformité en ce qui concerne le méthodes de conformité en ce qui concerne le travail réunissait des membres du secteur travail réunissait des membres du secteur privé et des fonctionnaires du ministère du fravail. Sa création a suivi la mort d'un travailleur de 19 ans dans un accident attribuable à un saut, à l'eterborough.

Le Groupe de travail a présenté son rapport à la ministre de la Consommation et du Connsommerce en mars 1993 et a recommencé que le saut à Vélastique soit régi par les dispositions de la **Loi sur les atractions**, de manière à réduire au minimum les risques pour la sécurité publique. Le groupe a également recommandé l'adoption d'un code de pratique sécuritaire de même que l'interdiction des sauts acrobatiques et l'interdiction des sauts acrobatiques et l'interdiction des sauts acrobatiques et l'interdiction des sauts acrobatiques et l'interdiction des sauts acrobatiques et l'interdiction des sauts acrobatiques et l'interdiction des sauts acrobatiques et l'interdiction des sauts acrobatiques et les héticoptères.

Pour accroître la sécurité et améliorer le fonctionnement des ascenseurs, la Direction a par ailleurs adopté un supplément au Code par ailleurs adopté un supplément au Code élévateurs (B44) de l'Association canadienne de normalisation (CSA). Publié en 1992 en vue de son entrée en vigueur le 1 et avril 1993, ce supplément comporte de nouvelles exigences d'entretien obligatoire et de tenue exigences d'entretien obligatoire et de tenue de dossiers pour tous les appareils de levage.

Au cours de l'exercice, le personnel de la Direction des appareils de levage a enquêté sur plusieurs accidents, et des accidents, et des accidents, et des accidents ont êté portées contre un en vertu de la Loi sur les entrepreneur en vertu de la Loi sur les ascenseurs et appareils de levage. Ce dernier avait affecté à des travaux un travailleur qui n'avait pas la formation travailleur qui n'avait pas la formation

les années 1990. à déterminer les activités à réglementer dans Division, effectuée en vertu d'un projet visant a vision, du mandat et des méthodes de la restructuration a tait suite à la réévaluation de a adaptation aux changements, cette

organisationnelle, comme suit: effectuer, dans une optique d'amélioration Division sur les tâches les plus importantes à mobiliser les efforts du personnel de la Ces interventions permettent de

- intelligentes et plus efficaces; des méthodes de travail plus en améliorant la productivité grâce à
- plus opportune; services de qualité, offerts de façon clientèle grâce à la prestation de en améliorant la qualité du service à la
- aux clients, compte tenu des droits exigés; par l'optimisation des services offerts taches du personnel de la Division et programmes par la valorisation des en améliorant l'efficacité des
- publique demeure sa priorité essentielle. en taisant en sorte que la sécurité du groupe des clients de la Division, et en améliorant le niveau de conformité

la plus grande partie possible de ses coûts. son efficience et son efficacité et de recouvrer l'engagement pris par la Division d'optimiser groupes intéressés tout en respectant compte des besoins des employés et des Les changements apportés tiennent

> dangers réels et potentiels pour le public, les mandat de réduire au minimum les a Division des normes techniques a pour

combustibles d'hydrocarbures et du matériel appareils de levage et attractions, des des chaudières et appareils sous pression, des portent principalement sur la réglementation un certain nombre de secteurs. Ses activités travailleurs, les biens et l'environnement dans

La Division examine, approuve et rembourrés. connexe, de même que des articles

Au cours de l'exercice, la Division a spécialisés à des examens et accréditations. et en entretien et soumet les travailleurs l'inscription des entrepreneurs en installation propriétaires. Enfin, la Division est chargée de installations et le matériel et pour leurs de vérification, et délivre des permis pour les tonctionnement de même que des inspections de la tabrication, de l'installation et du enregistre les plans, effectue des inspections

maintenance et sur les événements survenus. entrepreneurs, sur le contrôle de la les inspections, sur l'inscription des INDEX). Ce système fournit des données sur l'inspection, la conception et l'ingénierie Système de recoupement des données sur développement et de la mise en oeuvre du procédé à la deuxième étape du

Ontariens. S'inscrivant dans le cadre du Projet d'améliorer ses prestations à l'intention des dans l'ensemble de la Division en vue le lancement d'une importante restructuration L'exercice 1992-1993 a été marqué par

## Lois dont l'application : relève de la Division :

: livis totè'l eb Registraire général adjoint Carol Kirsh Directrice, compagnies: Katharine Smith sûretés mobilières: Directrice, enregistrement des Despina Georgas : neilidommi Directrice, enregistrement John-Paul Hayward strategique: liaison pour l'association Directeur par intérim du Bureau de Art Daniels : tniojba sytzinim-zuo2 Loi sur les statistiques de l'état civil et des entreposeurs Loi sur le privilège des réparateurs Loi sur l'enregistrement des actes Loi sur les sûretés mobilières Loi sur les sociétés en nom collectif Loi sur le mariage Loi sur les sociétés en commandite immobiliers Loi sur l'enregistrement des droits immobilier Loi portant réforme de l'enregistrement extraprovinciales Loi sur les personnes morales bersonnes morales Loi sur les renseignements exigés des Loi sur les personnes morales (tnemelues (enregistrement des condominiums Loi sur les condominiums Loi sur le changement de nom Loi sur la certification des titres Loi sur les noms commerciaux Loi sur les sociétés par actions Loi sur le bornage

Ted Kelly

à un agent du service à la clientèle. relativement facilement ou encore s'adresser obtenir des renseignements et des services suivant de simples directives, le client peut répondre aux questions d'ordre général. En de traitement électronique des appels pour ailleurs été installé, lequel utilise un système Un nouveau système téléphonique a par

gouvernementales. bersonnel de même que sur les recettes incidence tavorable sur les clients et le Les résultats obtenus ont eu une

poursuivi la **19ilidommi** immobilier a L'enregistrement l'enregistrement Direction de La Direction de

demandes de certificats de titres. relatifs aux demandes initiales et aux même que la décentralisation des services rationalisation de ses processus de travail de

régulièrement les intéressés et les utilisateurs. formule du libre-service et en consultant matériel plus efficace, en généralisant la à la clientèle en faisant l'acquisition de La Direction a mis l'accent sur le service

ayant pour nom et Teranet mixte (publique-privée) strategique une nouvelle société l'association Ontario Inc. pour créer la compagnie Real Data lidison pour concluune entente avec Bureau de En 1991, le ministère a

services compétitifs à l'échelle mondiale. domaine toncier (SIF) pouvant offrir des ontarienne de systèmes informatisés dans le tavorisera le développement d'une industrie (Ontario (FIEF) à l'échelle de la province et intormatisé d'enregistrement foncier de Cette entreprise mettra en oeuvre le Fichier Services d'information foncière Teranet Inc.

informatisées FIEF. 400 000 qaus la base de données babiet, qui sont ainsi passés à plus de conversion de 73 924 plans cadastraux sur 1992-1993, Teranet a procédé à la aux bureaux d'Ottawa et Sudbury. En Chatham et Toronto, et ce processus a débuté poursuivie dans les bureaux de London, dossiers sur l'enregistrement toncier s'est l'informatisation du système de tenue des Au cours de l'exercice 1992-1993,

Inc. et Teranet. liaison avec les entreprises Real Data Ontario gouvernement de l'Ontario en assurant la stratégique protège les intérêts du Le Bureau de liaison pour l'association

> ler tévrier, et les consultations sont désormais de service téléphonique ont été prolongées le recherches effectuées (366 300). Les heures représente maintenant 41 % du total des consultation en libre-service avec accès direct l'accès à ses services de renseignements. La

> > La Direction a continué de taciliter

et de 9 h à 17 h, le samedi. assurées de 8 h à 20 h, du lundi au vendredi,

electronique. (66 000) ont été présentés sur support de l'exercice, 4 % des enregistrements électronique plutôt que sur papier. Au cours es enregistrements présentés sur support gouvernementale en Ontario à pouvoir traiter Direction est devenue la première direction les sûretés mobilières dans cette loi, la et en raison de la désignation de la Loi sur 1991 sur l'enregistrement électronique, En vertu des dispositions de la Loi de

laisant l'achat de voitures d'occasion. d'accroître la protection des consommateurs Linances. Ce programme permettra avec les ministères des Transports et des d'occasion (TIVO), truit d'une collaboration Trousse d'information sur les véhicules commencé à offrir un nouveau produit : la Le 1er février 1993, la Direction a

Pour répondre aux commandes en Ontario. que l'historique d'immatriculation du véhicule renseignements sur les privilèges de même broposent d'acheter et obtenir des juste valeur marchande du véhicule qu'ils se le marché privé. Ils peuvent ainsi connaître la acheter ou vendre un véhicule d'occasion sur La IIVO s'adresse à ceux qui désirent

gouvernement. immédiat des tonds au compte du de crédit ainsi que le transfert électronique assure la validation des commandes par carte intormatique à la tine pointe du progrès par carte de crédit. Une technologie Direction a adopté un système de paiement téléphoniques relatives à la trousse, la

reconnaissance optique des caractères. récente acquisition d'un système de exigences d'enregistrement par suite de la tormulaires sur papier sur les nouvelles renseigne également les clients qui utilisent les l'enregistrement électronique. La Section concerne les recherches en direct et sur la 11VO et tormer les clients en ce qui service à la clientèle, répondre aux demandes 1992 pour appuyer les mesures touchant le consommateurs a vu le lour en décembre ra uonnelle Section des services aux

Quelques chiffres 1991-1992 1992-1993

Entreprises constituées en 42 600.... 41 500

Recherches dans les dossiers sur des

Recherches dans les dossiers sur les entreprises non constituées en personnes morales... 98 300... 98 200

bureau du Au cours de l'exercice, le registraire général de l'état civil a rattrapé une bonne l'état civil partie des retards

accusés dans le ration des entegistrements et a stabilisé les activités de la Direction. Chaque semaine, en moyenne, le nombre d'appels reçus par le personnel du siège social à Thunder Bay se situe maintenant entre 3 500 et 4 000, tandis que le comptoir de Toronto sert 2 300 clients. Chaque semaine également, le Bureau reçoit en moyenne entre 7 000 et 14 000 de noyenne entre de services par la poste et délivre demandes de services par la poste et délivre demandes de services par la poste et délivre de moyenne entre par la poste et de la poste et délivre de la poste et la post

Au printèmps de 1992, le Bureau a organisé des rencontres avec des groupes de discussion de toute la province pour recueillir des suggestions et des commentaires des personnes et des groupes intéressés. Les personnes et des groupes intéressés. Les d'un important programme de réorganisation, d'un important programme de réorganisation, dont la mise en oeuvre a débuté à la fin de l'année et s'est poursuivie en 1993.

l'exercice, les de l'exercice, les de la derivités de la Direction ont Direction ont mobilières poné principalement sur trois thèmes

connexes:

- par le libre-service et l'accès direct;

  collaboration avec d'autres ministères

  à la mise au point d'un nouveau

  produit et à la production de recettes
- supplémentaires pour la province;

  redéploiement du personnel selon
  l'évolution des besoins de la Direction.

sollicitent l'autorisation de célèbrer des mariages en Ontario.

Quant à elle, la Direction de l'enregistrement des sûretés mobilières en garantie dans la province.

Enfin, la Direction de l'enregistrement immobilier assure l'enregistrement de toutes les transactions immobilières et les opérations ayant trait aux droits immobiliers, grâce à ses 55 bureaux répartis dans toute la province.

Direction des Au cours de l'exercice Compagnies 1992-1993, la Direction des

compagnies a consacré la plus grande partie de ses énergies à se préparer à l'informatisation complète de ses activités, prévue pour l'été de 1993. Une fois ce processus terminé, le Système d'information sur les entreprises de l'Ontario assurera l'enregistrement et la recherche électroniques des noms commerciaux, des sociétés en nom collectif, des sociétés en nom collectif.

personnes morales. Ce système permetitra de chercher et d'enregistrer facilement et rapidement les noms commerciaux à l'échelle de toute la province, en plus de permetire la recherche des raisons sociales dans les régions eloignées, à partir des bureaux des clients.

En guise de préparation, on a joint par la poste plus de 500 000 entreprises réputées «actives» dans les dossiers publics sur les compagnies pour leur demander de remplir un avis spécial afin de mettre leur dossier à firme Goodwill Industries de Toronto pour La Direction a passé un contrat avec la firme Goodwill Industries de Toronto pour de réponses reçues, et un service de réponses reçues, et un service de réponses reçues, et un service de réponses reçues, et un service de actions de la plus du la contration de la plus pied pour répondre aux 50 000 appels et plus qui ont été reçus.

Dans le cadre de ses services permanents, la Direction a procédé à des consultations intensives auprès d'un grand nombre de groupes en ce qui concerne les améliorations à apporter aux lois, la rationalisation de ses activités et la participation des clients à l'informatisation.



compagnies: Pour sa part, la Direction des

publics les concernant; lucratit et assure la tenue de dossiers entreprises et les organismes sans but coustitue en personnes morales les

- dossiers publics les concernant; commerciaux et assure la tenue de sociétés en nom collectif et des noms entreprises à propriétaire unique, des procède à l'enregistrement des
- étrangères; délivre des permis aux sociétés
- donne accès au public à ses dossiers.

Le Bureau du registraire général de

concernant: dossiers d'enregistrement de la province enregistre, traite, photographie et classe les statistiques démographiques pour l'Ontario, l'état civil, source officielle de toutes les

- les naissances
- les mariages
- les décès
- les accouchements de morts-nés
- les divorces a les adoptions ■
- les changements de nom
- les consentements de liens de filiation
- l'examen des titres des membres du clergé qui changement de nom, le Bureau procède à naissance, de décès, de mariage et de En plus de délivrer des certificats de

l'enregistrement a continué de réaliser u cours de l'exercice, la Division de

recherches et à des enregistrements de plus disposition, les clients peuvent procéder à des Grace aux moyens électroniques mis à leur des projets d'amélioration de ses services.

solutions de rechange aux documents sur l'enregistrement électronique comme direct à ses services de recherche et an sein de la Division en proposant l'accès sûretês mobilières continue d'ouvrir la marche La Direction de l'enregistrement des en plus rapidement et facilement.

stratégique et la Direction des services pareau de liaison pour l'association Direction de l'enregistrement immobilier, le l'enregistrement des sûretés mobilières, la général de l'état civil, la Direction de des compagnies, le Bureau du registraire directions et de deux bureaux : la Direction La Division est composée de quatre clients de payer par carte de crédit.

l'intrastructure nécessaire pour permettre aux

général de l'état civil élaborent actuellement

Direction ainsi que le Bureau du registraire

des frais, particulièrement au téléphone.

dispositifs d'enregistrement électronique. La

cartes de crédit, ce qui simplifie le paiement papier. La Direction accepte en outre les

elle aussi, dans la même voie en se dotant de

La Direction des compagnies s'oriente,

consulter étroitement les parties intéressées. l'outes les directions continuent de

Inuqidnes:

: striojbe satzinim-zuoč

Whipple Steinkrauss

Directeur, réglementation des entreprises :

Dnucau Brown

Directrice, services aux consommateurs:

Gillian Platt (jusqu'en janvier 1993).

Directeur, normes relatives aux divertissements publics (par intérim) :

Carl Compton

Loi sur les Rappon du prafiques de La Loi sur les commerce prafiques de

discriminatoires

discriminatoires

discriminatoires

d eife promulguée le 9 novembre 1978 aftrn de prévenir, dans le milieu des affaires, toute discrimination fondée sur la race, la croyance, la couleur, la nationalité, l'ascendance, le lieu d'origine, le sexe ou la

situation géographique.

La Loi prévoit des ordonnances de conformité, des assurances de conformité.

volontaire et l'application de ces ordonnances et assurances. L'article 17 de la Loi exige du

directeur qu'il rende compte chaque année

Bien qu'aucune plainte tormelle n'ait été déposée au 31 mars 1993, on a reçu quelques demandes de renseignements. Ces dernières portaient surtout sur des éclaireissements concernant le champ d'application de la Loi. Il n'est pas rare de recevoir des demandes de renseignements avant le dépôt de plaintes formelles.

Le ministère a reçu 24 rapports de demandes pour des appels d'offres, une lettre de crédit et une lettre d'attestation contenant des clauses de nature discriminatoire. Ces rapports comprenaient tous une réponse à la demande, conformément au paragraphe 5(8) de la conformément au paragraphe 5(8) de la Loi. Dans tous les cas, les entreprises ont réagi de manière constructive aux plaintes ponées contre elles.

Aucune condamnation n'a été prononcée en vertu de la Loi entre le 1er avril 1992 et le 31 mars 1993.

## Lois dont l'application : relève de la Division :

Loi sur le contrôle des sports

Loi sur les huissiers

Loi sur les pratiques de commerce

Loi sur les cimetières

Loi sur les agences de recouvrement

Loi sur les condominiums

Loi sur l'Office de protection du

Loi sur l'Office de protection du consommateur

Loi sur les renseignements concernant le consommateur

Loi sur les agents de recouvrement

Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires

Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires (rôle de surveillance

seulement)

Loi de 1992 sur les services relatifs au jeu

Loi sur les commerçants de véhicules

Loi sur les réparations de véhicules automobiles

Loi sur les distributeurs de livres brochés et de périodiques

Loi sur les services prépayés

Loi sur le courtage commercial et immobilier

Loi sur la façon de présenter la vente d'ensembles d'habitation

Article 190 du Code criminel

Loi sur les cinémas

Foi snr les agences de voyages

surveillance seulement)

Loi sur le régime de garanties des l'Ontario (rôle de l'Ontario (rôle de l'Article)

électriques. de deux ans sur les systèmes mécaniques et etanche de la maison, ainsi qu'une garantie les intiltrations d'eau à travers la paroi constructeur d'une durée de deux ans contre bâtiment de l'Ontario, une garantie du construction ou les intractions au Code du constructeur d'un an contre les vices de protection comprend une garantie du Barantie pouvant atteinare 100 000 \$. La lusqu'à 20 000 \$ et une protection de la anx acuetents nue brotection de leur dépôt Dans le cadre de ce régime, on offre

l'oblet d'une protection de sept ans. enregistrées après le 31 décembre 1990 font structure majeurs, tandis que les maisons darantie de cinq ans contre les détauts de le 31 décembre 1990 bénéficient d'une En outre, les maisons enregistrées avant

enregistrements commerciaux. rendue à la Commission d'appel des benneut en appeler de la décision ainsi logements neufs de l'Ontario. Au besoin, ils huit bureaux du Régime de garanties des appel aux services de conciliation de l'un des maisons qui s'estiment lésés peuvent faire Les acheteurs et les constructeurs de

> Commission a visionné 2 520 films et bandes ministère. Au cours de l'exercice, la

enx de hasard. géveloppement du secteur commercial des bientaisance accrédités a tavorisé le source de financement des organismes de dernières décennies, des loteries comme ra popularité croissante, au cours des

les services relatits au jeu a été Le ler février 1993, la Loi de 1992 sur

hasard à des fins de bienfaisance en Onfario. sectent encore non réglemente des leux de promulguée afin de régir les activités du

que des vendeurs de billets à tenêtres. contnisseurs d'équipement et de services ainsi salles de bingo, des tabricants et des 2 029 accréditations commerciales pour des cette loi, la Direction a procédé à L'exercice dui ont suivi la promulgation de Au cours des deux derniers mois de

procédé à 37 vérifications. outre ouvert 204 dossiers d'enquêtes et vente de billets à tenêtres. La Section a en plackjack, des loteries-tombolas et pour la bingos, des activités de Monte Carlo, de loteries a délivré 5 724 permis pour des Au cours de l'exercice, la Section des

batticipants et maintenir l'intégrité sportive. et médecins - pour assurer la sécurité des en Ontario - juges, arbitres, chronométreurs intervenants du milieu de la boxe et de la lutte professionnels délivre des permis aux Le Bureau du commissaire aux sports

boxe et de 30 programmes de lutte. permis pour la tenue de neut programmes de En 1992-1993, le Bureau a délivré des

de leur dépôt et bénéficient suosipu

de l'Ontario d'une protection stuan stnamapol datauties des de nouvelles Regime de Les acheteurs

l'Ontario pour le compte du ministère: le régime de garanties des logements neuts de lucratit, qui veille à l'application de la Loi sur (Outario, organisme indépendant sans but Régime de garanties des logements neuts de a, nue brotection de la garantie en vertu du

mise en vente. a, euregistrer chaque maison nouvellement sont tenus de s'inscrire au Régime et constructeurs ou vendeurs de maisons neuves En vertu de cette loi, tous les

contrats, le ministère fit enquête. de problèmes concernant trois de ces région de Hamilton. Après avoir été informé

attira l'attention du ministère sur cette attaire. excessifs de la propriétaire de 84 ans, le Bureau Soupçonnant l'entrepreneur d'exiger des trais le bureau de bâtiment de Hamilton. contrats de 23 000 \$ et il communiqua avec travaux effectués dans le cadre de deux âgée s'interrogeait sur la véritable valeur des Dans un des cas, le parent d'une dame

exécution de travaux inutiles et prix de commerce pour pratique déloyale, portées en vertu de la Loi sur les pratiques Après enquête, des accusations furent

la profection du consommateur, grossièrement abusif. En vertu de la Loi sur

comme vendeur itinérant non inscrit. l'entrepreneur tut aussi accusé d'avoir agit

les 23 000 \$ que la consommatrice avait payes. excessif. Ce montant fut établi à 20 000 \$ sur de probation, dut rembourser le montant une amende de 1 050 \$ et, comme condition chefs d'accusation, l'entrepreneur dut payer Après avoir plaidé coupable aux deux

ap suit sab baplics leux de hasard à divertissements réglemente les relatives aux aux divertissements publics normes relatives Direction des La Direction des

de contrôle cinématographique de l'Ontario. des services administratits à la Commission zalles de cinéma, laquelle assure également aux sports protessionnels et la Section des Section des loteries, le Bureau du commissaire dans la province. La Direction comprend la combats de boxe et de lutte professionnels tion de films et de bandes vidéo ainsi que de bientaisance et délivre des permis d'exploita-

ainsi que pour de l'équipement de projection. salles de cinéma et à des distributeurs de films 5 286 permis à des projectionnistes, à des délivré, au cours de l'exercice, un total de ra pection des salles de cinéma a

'Assemblée législative par l'entremise du Commission rend compte de ses activités à le lieutenant-gouverneur en conseil, la qes dnatre coins de la province nommés par Constituée de représentants des collectivités contormément à la Loi sur les cinémas. tilms et des bandes vidéo dans la province, de l'Ontario se charge de la classification des Commission de contrôle cinématographique Organisme de citoyens indépendants, la

> 378 881 \$ en 1990-1991 et à 463 905 \$ en sommes restituées, comparativement à

plaintes résolues par la Direction. Un L'exemple qui suit est représentatit des 1661-1665

jours de la signature du contrat, de l'annulation de la vente, dans les deux dernier une lettre recommandée faisant état avec un vendeur itinérant et tit parvenir à ce. droit d'annuler un contrat exécutoire conclu consommateur décida de se prévaloir de son . acompte de 510 \$. Après réflexion, le contrat d'achat d'un aspirateur et versa un broduits. Le consommateur signa ensuite un faire une démonstration de l'un de ses une entreprise de vente d'aspirateurs de lui tait promettre un cadeau pour avoir permis à consommateur de la région de London s'était

Orlando, en Floride. honora sa promesse de séjour gratuit à remboursa intégralement l'acompte versé et de London, l'entreprise de vente d'aspirateurs an bureau des services aux consommateurs obtenir le cadeau promis. Après intervention pas à se faire rembourser son acompte ni à Le consommateur n'arrivait cependant

imposer des pénalités. conduite des contrevenants plutôt qu'à leur interventions qui consiste à infléchir la Direction, qui témoigne de l'orientation de ses nu exemble d'inspection effectuée par la On trouvera dans le paragraphe qui suit

compte en fidéicommis. déposa les 20 000 \$ en question dans un commercial et immobilier, le courtier fiduciaires de la Loi sur le courtage Après s'être fait expliquer les exigences administrés et émirent un avis d'irrégularité. les tonds n'avaient pas été correctement du courtier. Ils en vinrent à la conclusion que Direction examinèrent les livres et les registres anife d'une offre d'achat, les inspecteurs de la argent dans un compte en fidéicommis par immeubles avait négligé de déposer son consommateur selon lequel un courtier en Alertés par la plainte d'un

responsables locaux. collaboration entre le ministère et les certains consommateurs et témoigne de la récidivistes exploitant la vulnérabilité de approche adoptée auprès de contrevenants L'exemple suivant est révélateur de

maisons avec des consommateurs âgés de la conclu plusieurs contrats de rénovation de entreprise de construction de Thornhill avait Au début de 1992, le propriétaire d'une

en raison de la faillite ou d'autres difficultés de l'entreprise avec laquelle ils ont fait affaire.

Au cours de l'exercice, le Fonds a versé aux consommateurs des indemnisations totalisant 3,8 millions de dollars, comparativement à 1,7 million de dollars en 1991-1992. Le Fonds est administré par un conseil d'administration dont les membres sont nommés par le lieutenant-gouverneur en sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil.

Services dux services dux services dux consommateurs consommateurs assure l'application des lois de la lois de la des lois de la des lois de la des lois de la des lois de la des lois de la de la des lois de la de la des lois de la de

Division des pratiques commèrciales ayant trait à la protection des consommateurs, soit la Loi sur la protection du consommateur, la Loi sur les pratiques de commerce, la Loi sur les commerçants de véhicules automobiles, la Loi sur les réparations de véhicules automobiles et la Loi sur les services prépayés.

La Direction a des bureaux à Toronto, London, Windsor, Hamilton, Pesterborough, Ottawa, Sudbury et Thunder Bay. Ces demiers examinent les plaintes et les demandes de examinent les plaintes et les demanders et d'autres sources. Leurs interventions sont multiples : conseils sur les droits des consommateurs, enquêtes et poursuites contre les contrevenants aux règlements et aux lois du ministère.

En 1992-1993, le personnel des bureaux a traité 163 444 demandes de renseignements, plaintes et demandes de conseils au téléphone, en plus de s'occuper de 6 312 plaintes officielles. Les plaintes ont principalement porté sur l'achat et la réparation de voitures de même que sur des réparations et rénovations de maisons.

La Section de l'application des réglements a procédé, quant à elle, à 1 657 inspections d'entreprises réglementées. En cas d'infraction, la Section peut émettre un avis ou un avertissement ou encore poursuivre le contrevenant et révoquer son permis d'exploitation dans un secteur réglementé.

Pour sa part, la Section des enquêtes et de l'application des mesures législatives a effectué 426 enquêtes au cours de l'année. Plus de 365 plaintes reçues au cours de l'année. Plus 829 accusations ont été pontées contre des entreprises et des particuliers. Enfin, la Section a perçu, par suite d'enquêtes et de poursuites, a perçu, par suite d'enquêtes et de poursuites, 1140 131 \$ sous forme d'amendes et de

au début de 1993, ce programme met à la disposition des acheteurs de voitures d'occasion un guichet unique où ils peuvent obtenir de précieux renseignements sur un véhicule automobile en particulier, de manière à prendre ensuite une décision en toute connaissance de cause,

Le Fonds d'indennisation des commerçants de véhicules automobiles de l'Ontario sent à protéger les consommateurs lorsqu'un commerçant inscrit se soustrait aux chilgations définies dans la réglementation. Le Fonds est financé par les commerçants de véhicules automobiles inscrits de la province et, en 1992-1993, son conseil d'administration a approuvé 93 demandes d'administration a approuvé 93 demandes

d'administration a approuvé 93 demandes d'indemnisation totalisant 191 810,56 \$. Les administrateurs regroupent des

réprésentants de l'Association des consommateurs du Canada, des membres des professions juridique et comptable de même que des organismes tels que Ontario and Toronto Automobile Dealer Associations et Used Car Dealers Association of Ontario. La Direction participe également au

Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles de l'Ontario (PAVAO), programme de coopération unique chargé d'arbitrer et de régler les différends relatifs aux défectuosités des véhicules. L'application de ce programme fait appel à des représentants de sfabricants et des importateurs de véhicules automobiles, aux consommateurs et au ministère.

demandes de renseignements et réglé 324 dossiers, chiffres légèrement supérieurs à ceux de 1991-1992, où 2 090 demandes avaient été réglés. Au cours du dernier exercice, 77 % des réglements ont été prononcés en faveur des consommateurs, et le rachat ou le remplacement de véhicules a été ordonné reiglements avaient de véhicules a été ordonné réglements avaient été rendus en faveur des dans 48 cas. L'année précédente, 86 % des dans 48 cas. L'année précédente, 86 % des consommateurs, et on avait ordonné le rachat ou le remplacement de véhicules dans 38 cas.

Le Fonds d'indemnisation de l'industrie du toursme est un autre fonds financé par l'industrie, auquel doivent contribuer des participants inscrits. La loi impose à toutes les entreprises de voyages de la province d'être inscrites auprès du ministère et de participer à la constitution de ce fonds dont le but est d'indemniser les consommateurs qui ont payé des services de voyage qu'ils n'ont pas reçus des services de voyage qu'ils n'ont pas reçus



consommateur, Loi sur les renseignements concernant les consommateurs, Loi sur les concernant les consommerçants de véhicules automobiles, Loi sur les réparations de véhicules automobiles, Loi sur les reparations distributeurs de livres brochés et de périodiques, Loi sur les agences de voyages et immobilier, Loi sur les agences de voyages et coi sur les pratiques de commerce

Au cours de l'exercice 1992-1993, la Direction a traité plus de 238 000 documents d'enregistrement et, à la fin de l'exercice, comptait 86 963 inscriptions.

comptait 86 963 inscriptions.

Le 1<sup>er</sup> avril 1992, la Loi sur les cimetières révisée a été promulguée, imposant à tous les cimetières en Ontario d'obtenir un permis du ministère avant le 1<sup>er</sup> avril 1993.

La nouvelle loi établit les mesures à suivre lors de la découverte d'anciens lieux d'inhumation de la découverte d'anciens lieux d'inhumation.

Tout comme l'an dernier, les consommateurs ont signalé plus de problèmes en ce qui concerne les véhicules rutomobiles que dans tout autre secteur. Le registrateur des commerçants de véhicules automobiles a continué d'identifier les commerçants de véhicules automobiles non inscrits.

non identifiés et de la fermeture d'un

cimetière.

Pour corriger ce problème, le ministère a collaboré avec les ministères des Transports et des Finances à l'élaboration d'une mesure novatrice : la Trousse d'Information sur les véhicules d'occasion (TIVO). Entré en vigueur

a Division des pratiques commerciales est chargées de l'application des 23 lois concernant la consommation dans divers secteurs d'activité.

Son mandat principal est de protéger les intérêts des consommateurs en contribuant au maintien d'un marché équitable et juste en Ontario. Pour ce faire, la Division se tient au feit des nouveaux enjeux de consommation, effectue des inspections et des enquêtes sur les pratiques commerciales douteuses et, au besoin, adopte des mesures visant à assurer l'application des lois.

La Division réglemente un large éventail de secteurs : agences immobilières, agences de voyages et grossistes, agences de coyages et grossistes, agences de commerçants de véhicules automobiles et commerçants de véhicules automobiles et liaison avec le Conseil des services funéraires et le Régime de garanties de logements neuts de l'Ontario. Enfin, elle réglemente les jeux de hacard à des fins de bienfaisance de même que les combats de boxe et de lutte que les combats de boxe et de lutte professionnels organisés dans toute la

Divection de la La Direction de la Virection de la véglementation des entreprises assure sessires de la Direction de la Direct

l'application des 12 lois suivantes : Loi sur les huissiers, Loi sur les cimetières, Loi sur les agences de recouvrement, Loi sur la protection du

Séance d'information—Près de 2000 employés du ministère ont été sensibilisés à l'importance de la restructuration dans un contexte de contrainnes budgétaires ainsi qu'aux perspectives offerès par la capacité prapagnant.

En plus de produire des retombées concrètes, ces projets ont eu des effets d'entraînement appréciables. De nouveaux chefs d'équipe ont ainsi acquis de précieuses compétences sur le plan du leadership et de la formation, tandis que les membres des équipes ont acquis un nouveau sens des responsabilités et ont approfondi leurs apprincible et élargi leurs réseaux. Cet exercice auve aussi permis au ministère d'accroître sa visibilité ainsi que de raffiner, de diffuser et de visibilité ainsi que de raffiner, de diffuser et de renforcer sa vision d'avenir.

En dépit de leurs succès impressionnants, ces projets ne sont que l'amorce d'un processus qui continue d'alimenter le changement dans tout le ministère. Le foisonnement de nouvelles idées et de nouvelles façons d'aborder le fonctionnement du ministère. Au terme de cette première du ministère. Au terme de cette première «cuvée», de nouvelles initiatives étaient déjà en mouvelles initiatives étaient déjà en mouvelles façons d'aborder le fonctionnement de mouvelles façons d'aborder le fonctionnement de mouvelles initiatives étaient déjà en préparation pour le prochain exercice.



- des employés ont été mises en oeuvre initiatives de formation conçues par de formation du ministère, 31 regroupement des différents budgets d'apprentissage—Grâce au Fonds ministeriel
- mélioration au protit de 800 employés.
- de la technologie. l'utilisation efficace et économique réévaluation des méthodes et l'encadrement des coûts, la restructuration du travail, fonctionnelle -- Misant sur la
- vacants pour y affecter des employés personnel avec les nouveaux postes ub tramaiologàbar ab atzil a Ce processus vise à taire concorder ■ Gestion des postes vacants—
- permis de réduire de moitié les trais ■ Pratiques d'achats—Ce projet a .eldissoq tnemelqmis sulq al ta tramabique rapidement et le
- Restructuration du Centre dimensions standard et de lettres Go. l'utilisation d'enveloppes de postaux du ministère grâce à
- de téléphonistes. répondre à plus d'appels avec moins vocale de manière à pouvoir d'améliorer le système de réponse public en prolongeant les heures et renseignements téléphoniques au permis d'accroître les services de consommateurs—Cette mesure a d'information des

années 1990 : le changement. Gestion intégrée ciblait le défi principal des Orientation stratégique pour les années 1990, précédemment grâce à des projets comme la clientèle. A partir des assises développées hiérarchique, et de l'amélioration du service à de la simplification de la structure contraintes financières, de la rationalisation, projet d'envergure pour relever le défi des ans le cadre du programme Gestion

certain nombre d'objectifs connexes: différents bureaux, ce projet était assorti d'un méthodes de travail du personnel et des Axé sur les activités du ministère et les

- tonctionnement du ministère; assouplir les activités et le
- entreprises; champs d'activité et à de nouvelles préparer le ministère à de nouveaux
- améliorer la productivité;
- des dépenses du ministère; rentabiliser au maximum le budget
- perfectionnement. cyaudement comme une occasion de amener les employés à voir le

par 42 réalisations, dont les suivantes : projets en 10 mois, projets qui se sont traduits Moyens réduits. Ils ont mené à bonne fin 17 prendre pour faire davantage avec des employés se sont penchés sur les moyens à Misant sur le travail d'équipe, 160



Comme ministère, nous avons posé les premiers jalons pour devenir une organisation axée sur l'apprentisaage et avons mis sur pied un Fonds ministèriel d'apprentisaage. Ce dernier a soutenu 31 projets de formation élaborés par le personnel, tondis que 37 séances d'information ont permis à près de 2 000 d'information ont permis à près de 2 000 employés du ministère de participer à un employés du ministère de participer à un processus de réflexion et de planification du processus de réflexion et de planification du

Le changement est réellement devenu le mot d'ordre du ministère. Appelés à fournir nous avons fait du changement notre principal défi, maintenant et au cours des prochaines années.

changement.

La sous-ministre de la Consommation et du Commerce,

() nostloW dtibul

u cours du dernier exercice, le ministère a du dernier exercice, le ministère a dobpté d'importantes mesures pour relever le défi du changement. En plus exigeantes avanemandes de plus en plus exigeantes d'un environnement public en pleine évolution, nous avons rationalisé nos activités et simplifié notre structure hiérarchique, tout en composant avec des contraintes financières.

Out, nous changeons notre taçon de travailler, ce qui nous a permis d'améliorer notre productivité et notre service à la travaillant de taçon plus efficace et plus travaillant de taçon plus efficace et plus intelligente, nous nous rapprochons de notre objectif d'assurer un service supérieur à un coût inférieur.

Dans le cadre du programme Gestion intégrée, détaillé dans le premier chapitre de crapport, le ministère a mobilisé les érapport, le ministère a mobilisé les poregres de son personnel dans la mise au point et l'application de plusieurs initiatives. Axés sur l'exploitation, la technologie et le service à la clientèle, ces projets se sont révélés jusqu'ò présent efficaces, novateurs et regroupant 1 do employés se sont penchées sur de nouvelles méthodes de foncionnement sur de nouvelles méthodes de foncie leur a dans le ministère. Cette expérience leur a appris à travailler efficacement au sein appris à travailler efficacement au sein d'équipes autogérées et à s'adapter plus d'équipes autogérées et à s'adapter plus facillement au changement.



ministère pour tavoriser le développement de la nouvelle vision dont s'est doté le Ces activités sont des exemples tangibles

Nul doute que nous deviendrons de plus ontarienne. contribue à la compétitivité de l'économie. d'un marché équitable, sûr et informé qui

consommation d'aujourd'hui. compte de la dynamique du marché de la méthodes et en adoptant des lois tenant en assimilant de nouvelles compétences et adapter aux besoins des nouvelles entreprises, eu blus efficaces en apprenant à nous

Commerce, Consommation et du La ministre de la

Marilyn Churley

consacré une bonne partie de ses u cours du dernier exercice, le ministère a

clientèle, dans un marché de plus en plus responsabilité et de qualité du service à la exidences accrues du public en matière de énergies à relever les défis suscités par les

complexe.

Le marché ontarien a beaucoup évolué

consommation, vers la fin des années 1960. commencé à intervenir dans le domaine de la depuis que le gouvernement provincial a

dette élevée. revenus, et ils doivent composer avec une familles monoparentales et de tamilles à deux ils ont vieilli, ils comptent davantage de passablement changé depuis cette époque: Les consommateurs eux-mêmes ont

dne lawais. consommateurs ontariens est plus importante Dans ces conditions, la protection des

occasions de croissance. faire profiter les entreprises des nouvelles le ministère ne ménage aucun effort pour sa clientèle et à son personnel. Parallèlement, fonctionnement afin de s'adapter au public, à au point de nouvelles méthodes de Le ministère a lui aussi évolué et a mis



rganigramme	O
lats financiers 35	à
uministère	
elève	٦
Projet Casinos Ontario 32	
Commission des courses de l'Ontario	
Commission des permis d'alcool de l'Ontario 31	
Régie des alcools de l'Ontario	
Commission d'appel des enregistrements commerciaux 30	
ommissions, régie et projet spécial 30	0
rganismes	
ivision des politiques, des affaires ninistérielles et de la liaison avec les rganismes	u
ninistèrielles et de la liaison avec les	u a p
e l'information	u a p
vivision de la technologie e l'information sivision des politiques, des affaires inistèrielles et de la liaison avec les	u d p d
Bureau de l'équité d'emploi	u d p d
Bureau de services ministériels  Bureau de l'équité d'emploi  e l'information  e l'information  2.2.  2.3.  inision des politiques, des affaires  inistérielles et de la liaison avec les	
Division des normes fechniques  Division des services ministèriels  Bureau de l'équité d'emploi  E'information  E l'information  Suision des politiques, des affaires  inision des politiques, des affaires  inisiérielles et de la liaison avec les	
Division de l'enregistrement  Division des normes techniques  Division des services ministériels  Division de la technologie  e l'information  e l'information  2.5.  2.7.  2.7.  2.7.  2.7.  3.9.  1.0.  2.7.  2.7.  2.7.  3.9.  2.7.  3.9.  3.	
Division des pratiques commerciales  Division de l'enregistrement  Division des normes techniques  Bureau de l'équité d'emploi  Division de la technologie  e l'information  e l'information  inision des politiques, des affaires  inision des politiques, des affaires  inision des politiques, des affaires  inision des politiques, des affaires  inision des politiques des affaires	



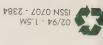
A Son Honneur le lieutenant-gouverneur de l'Ontario

Le ministère de la Consommation et du commetre a l'honneur de vous présenter son rapport annuel pour l'exercice du 1<sup>et</sup> avril 1992 au 31 mars 1993.

La ministre,

Marilyn Churley





30 89



